Survei Kepuasan Masyarakat
Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi
Periode 01 Januari 2026 - 31 Januari 2026

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, peran dan fungsi Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memaksimalkan pelayanan masyarakat sesuai asas yang tercantum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan salah satu komitmen unit penyelenggaraan pelayanan publik. Komitmen tersebut tercermin dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan penilaian dan pengukuran kinerja dari unit penyelenggara pelayanan publik. Penilaian dan pengukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada periode Periode 01 Januari 2026 - 31 Januari 2026, Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo selaku unit penyelenggara pelayanan publik melakukan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara detail terbahas di dalam laporan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mendukung upaya perbaikan dan menjadi barometer dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi stakeholder.

Kemudian hasil survei ini juga kami harapkan dapat menjadi komitmen pimpinan beserta jajarannya, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh masyarakat, utamanya pengguna layanan atau responden yang terlibat dalam proses survei dan memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Selanjutnya, kami akan menindaklanjuti hasil dari penilaian responden,

saran, dan masukan inovasi pelayanan agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan di masa yang akan datang.

Akhirnya harapan kami semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat, bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses peningkatan kualitas layanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Hormat Kami,

Kepala Desa Sugihwaras

Ditandatangani secara elektronik oleh

SYAIFUL
NIP. 3515071503660007

SYAIFUL

DAFTAR ISI

Kata Pengantar		.....	i
Daftar Isi		.....	ii
Daftar Tabel		.....	Iv
Daftar Gambar		.....	v
Executive Summary		.....	vi
BAB I PENDAHULUAN			
I.1.	Latar Belakang		I – 1
I.2.	Dasar Hukum	.....	I – 3
I.3	Maksud dan Tujuan	.....	I – 4
I.4	Manfaat	.....	I – 4
I.5	Ruang Lingkup	.....	I – 5
BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI			
II.1	Pelaksanaan Survei	.....	II – 1
II.2	Pengisian Kuisioner	.....	II – 1
II.3	Metode Analisis Data	.....	II – 4
II.4	Karakterisitik Responden	.....	II – 5
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT			
III.1	Tingkat Kepuasan Masyarakat	.....	III – 1
III.2	U1 : Persyaratan	.....	III – 2
III.3	U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	.....	III – 2
III.4	U3 : Waktu Penyelesaian	.....	III – 3
III.5	U4 : Biaya/Tarif	.....	III – 4
III.6	U5 : Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	.....	III – 4
III.7	U6 : Kompetensi Pelaksana	.....	III – 5
III.8	U7 : Perilaku Pelaksana	.....	III – 5
III.9	U8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	.....	III – 6
III.10	U9 : Sarana dan Prasarana	.....	III – 7
III.11	Saran dan Kritik Responden	.....	III – 7
III.12	Ringkasan Hasil Survei SKM	.....	III – 10

BAB IV PENUTUP

IV.1 Analisis ..... IV – 1
IV.2 Kesimpulan ..... IV – 2
IV.3 Tindak Lanjut ..... IV – 3

Daftar Pustaka

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 3. Nilai SKM per Unsur pelayanan

Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan

Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan

Tabel 11. Persentase Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

Tabel 13. Saran dan Kritik Responden

Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah

Tabel 17. Media Sosial

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden

Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden

Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden

Executive Summary

Sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prima. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga dilihat berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan publik merupakan hal penting untuk terus dievaluasi dan ditingkatkan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik salah satu metode yang dapat digunakan adalah survei kepuasan masyarakat.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi. Survei Kepuasan Masyarakat ini juga diharapkan dapat memberikan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Acuan yang dapat digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Penyelesaian, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Kondisi Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan Pelayanan.

Metode Survei Kepuasan Masyarakat kali ini menggunakan survei secara online melalui portal IKM yang dapat diakses pada https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/4013308. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Periode 01 Januari 2026 - 31 Januari 2026 mendapatkan nilai Indeks 5.94 atau Nilai Konversi 98.94 dan masuk dalam kategori Sangat Baik. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, unsur Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan,Sarana dan Prasarana merupakan unsur yang mendapatkan nilai terendah.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek yang sangat luas, memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, berkewajiban mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ini berlaku untuk seluruh kegiatan pelayanan publik, baik pelayanan barang publik, jasa publik, maupun pelayanan administratif. Kaidah pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain pertama mengatur tanggung jawab pemerintah dan korporasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum unit pelayanan publik yang baik, serta kedua mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Masyarakat yang semakin dinamis dan kritis memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik, menjadikan program reformasi birokrasi nasional tidak memberikan dampak terhadap tatanan birokrasi secara luas apabila kualitas pelayanan publik masih buruk. Oleh karena itu, pemerintah yakni unit penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan di unit kerjanya.

Tuntutan masyarakat kepada instansi pemerintah membuat instansi pemerintah harus bergerak lebih dinamis dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar instansi pemerintahan dapat bergerak ke arah yang benar, diperlukan kemauan dari setiap instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan secara terus menerus, menampung dan menerima saran dari masyarakat umum, serta membuat inovasi dan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan saran masyarakat. Proses pelayanan publik pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau customer pengguna layanan sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan pengukuran tangkat kepuasan penerima layanan atau Survei Kepuasan Masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan. Evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik ini dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menindaklanjuti pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik, Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Januari 2026 - 31 Januari 2026 ini melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditetapkan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.

1.2. Dasar Hukum

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan dasar hukum serta peraturan perundangan yang berlaku. Berikut merupakan dasar hukum dan peraturan perundangan yang digunakan yakni, sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo;
2. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan;
3. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo;
4. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi bahan perbaikan kinerja layanan pada periode berikutnya, dan penetapan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

1.4. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh setiap unit pelayanan;

4. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di setiap unit pelayanan;
5. Memicu 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.

1.5. **Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Responden yang tersurvei diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik sehingga dari kegiatan ini mampu menghasilkan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.

BAB II
METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

2.1. Pelaksanaan Survei

2.1.1. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

1) **Penetapan Responden**

Responden dipilih secara acak terhadap pengguna layanan.

2) **Lokasi Survei**

Lokasi survei dilakukan di mesin touchscreen IKM di masing masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan/atau dengan memindai melalui Qrcode yang telah tersedia di masing masing petugas pelayanan

2.1.2. Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan pada Periode 01 Januari 2026 - 31 Januari 2026. Pelaksanaan survei mengacu pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Survei dilakukan melalui metode online pada aplikasi layanan publik, yaitu portal IKM yang dapat diakses pada https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/4013308

2.2. Pengisian Kuisioner

2.2.1. Bentuk Kuisioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data penerima layanan. Kuisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhdap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisioner dibagi menjadi 4 bagian, sebagai berikut :

a. Bagian 1, berisi identitas unit pelayanan, termasuk nilai SKM secara real beserta nsur-unsurnya;
b. Bagian 2, berisi data responden meliputi no. WA (aktif), usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, layanan yang diterima, tipe layanan, dan petugas yang melayani;

c. Bagian 3, berisi pertanyaan terhadap kualitas pada unsur-unsur pelayanan, mutu pelayanan publik yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur- unsur pelayanan yang dinilai;
d. Bagian 4, berisi kolom untuk menuliskan kritik dan saran responden terhadap unit pelayanan.

2.2.2. Pengisian Kuisioner

Untuk pelaksanaan survei Periode 01 Januari 2026 - 31 Januari 2026, kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari 14 (empat belas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1) **Persyaratan (U1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3) **Waktu Penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4) **Biaya/Tarif (U4)**, 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 (U5)**, 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 (U6)**, adalah adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7) **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9) **Sarana dan prasarana (U9)**, dimana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sementara Prasarana adalah segala sesuatu yang meru-pakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasa-rana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2.3. Bentuk Jawaban Kuisioner

Bentuk jawaban untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi antara 1,00 - 2,5996, kurang baik dari nilai persepsi antara 2,60 - 3,064, baik diberi nilai persepsi antara 3,0644 - 3,532, sangat baik diberi nilai persepsi antara 3,5324 - 4,00, sebagaimana Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	Baik
4	3,5324 - 4,00	Sangat Baik

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa kritik dan saran, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

2.3. Metode Analisis Data

2.3.1. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

2.3.2. Perhitungan Nilai SKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap jumlah unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$Bobot\ nilai\ rata-rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{jml\ unsur}$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$K\ nt\ eaanan \times 25$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 2, di bawah ini.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	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	A	Sangat Baik

2.4. Karakteristik Responden

2.4.1. Jumlah Responden

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Periode 01 Januari 2026 - 31 Januari 2026 sebanyak 30 orang.

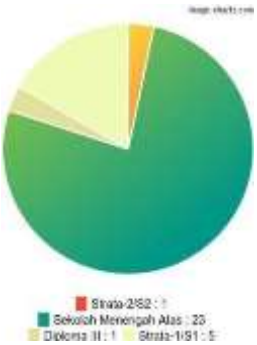
2.4.2. Profil Responden

1) Responden berdasarkan jenis kelamin



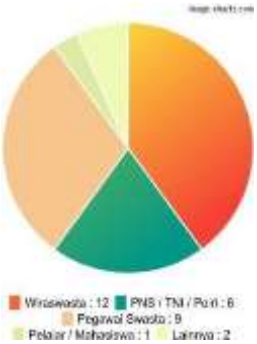
Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden

2) Responden berdasarkan pendidikan



Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden

3) Responden berdasarkan pekerjaan



Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo Periode 01 Januari 2026 - 31 Januari 2026 dengan total 30 responden menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **5.94**. Dengan demikian pelayanan publik pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori **Sangat Baik** atau dengan nilai konversi IKM sebesar **98.94**.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 unsur pelayanan, sebagaimana tersebut dalam tabel 3 di bawah ini,

Tabel 3.a Nilai SKM per Unsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori
U1	Persyaratan	4.00	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.00	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	4.00	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	4.00	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	4.00	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.98	Sangat Baik

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan publik dengan nilai terendah adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan,

sedangkan unsur pelayanan publik dengan nilai tertinggi adalah pada unsur Persyaratan.

3.2. U1 : Persyaratan

Pada tabel 4 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.3. U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada tabel 5 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai SIstem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.4. **U3 : Waktu Penyelesaian**

Pada tabel 6 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.5. **U4 : Biaya/Tarif**

Pada tabel 7 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Biaya/Tarif Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.6. **U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Pada tabel 8 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%

TOTAL	100,00%

3.7. **U6 : Kompetensi Pelaksana**

Pada tabel 9 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kompetensi pelaksana Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.8. **U7 : Perilaku Pelaksana**

Pada tabel 10 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Perilaku Pelaksana Petugas Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%

Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.9. **U8 : Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan**

Pada tabel 11 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 11. Persentase Persepsi Responden

Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.10. U9 : Sarana dan Prasarana

Pada tabel 12 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sarana dan Prasarana di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	3.33%
Sangat Baik	96.67%
TOTAL	100,00%

3.11. Saran dan Kritik Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan, maka masukan/opini/pendapat pelanggan sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, portal SKM menampung masukan/opini/pendapat dari pelanggan dengan harapan aspirasi dari pelanggan dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini pelanggan dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pelanggan.

Berikut adalah kritik dan saran yang disampaikan oleh responden terhadap peningkatan mutu pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi, disajikan pada Tabel 13 di bawah ini.

Tabel 13. Saran dan Kritik Responden

Unsur Pelayanan	Saran/ masukan
Persyaratan	
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Waktu Penyelesaian	
Biaya/Tarif	
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	
Kompetensi pelaksana	
Perilaku pelaksana	
Penanganan pegaduan, saran dan masukan	
Sarana dan prasarana	

3.12. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Pelanggan pada layanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi periode Periode 01 Januari 2026 - 31 Januari 2026, didapatkan ringkasan pada Tabel 14 di bawah ini.

Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

No.	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	5.94
2	Nilai IKM Konversi	98.94
3	Kategori	Sangat Baik
4	Unsur Tertinggi	1. Persyaratan 2. Sistem,Mekanis,Prosedur 3. Waktu Penyelesaian
5	Unsur Terendah	1. Perilaku Pelaksana 2. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan 3. Sarana dan Prasarana

BAB IV

PENUTUP

4.1. Analisis

Berdasarkan hasil penilaian unsur dari survei serta saran masukan dari responden, tabel 15 berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rencana perbaikan yang akan dilakukan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

No.	Unsur Pelayanan	Faktor Penyebab	Rencana Perbaikan
1	Persyaratan		
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
3	Waktu Penyelesaian		
4	Biaya/ Tarif		
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
6	Kompetensi Pelaksana		
7	Perilaku Pelaksana		
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
9	Sarana dan Prasarana		

4.2. Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil survei, nilai Indeks Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Januari 2026 - 31 Januari 2026 berada pada kategori BAIK dan nilai indeks 5.94 dan nilai konversi 98.94;

2. Unsur tertinggi dan terendah di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi, dapat dilihat pada tabel 16 sebagai berikut :

Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1. Persyaratan 2. Sistem,Mekanis,Prosedur 3. Waktu Penyelesaian	1. Perilaku Pelaksana 2. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan 3. Sarana dan Prasarana

Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah

Media Sosial yang dimiliki oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi disebutkan dalam tabel 17 di bawah ini

Tabel 17. Media Sosial

No	Media Sosial	Keterangan
1.	Google Review	-
2.	Facebook	-
3.	Instagram	-
4.	Twitter	-

4.3. Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, rencana tindak lanjut dan perbaikan berdasarkan hasil SKM dapat dilihat pada tabel 18 sebagai berikut:

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur	Rencana Perbaikan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur				
3	Waktu Penyelesaian				
4	Biaya/ Tarif				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
6	Kompetensi Pelaksana				
7	Perilaku Pelaksana				
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
9	Sarana dan Prasarana				

DAFTAR PUSTAKA

Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta,2008

Bungin, Burhan, Penelitian Kualitatif : *Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu SosialLainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009

Cochran G. William. *Teknik Penarikan Sampel,* edisi ketiga, UI Press, Jakarta, 1991

Huang, Hidayat, *Pengertian Margin Error Quick Count Perlu Diluruskan*, diakses pada 15 November2016 di: (http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick- count-perlu-diluruskan_54f6b721a33311265e8b46f5)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Krisna, F. R., *Margin of Error*, diakses di: (http://krisnafr.multiply.com/journal/item/40/Marginoferror)

Lohr, Sharon. L., *Sampling: Design and Analysis*, Volume 1, Duxbury Press, the University of Michigan, 1999

Malhotra, N.K., *Metode Riset Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta, 2009Newbold, Paul., *Statistics for Business and Economics*, 7th Edition. Cram 101, 2013

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara PelayananPublik

Mahmudi, New Public Management (NPM): *Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*, Sinergi, Vol 6 No. 1, 2003

McLaughlin Kate, Osborne, Stephen P. and Ferlie, Ewan, *New Public Management, Current Trends and Future Prospects*, London, 2002

Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-27, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010

Sarman, Mukhtar, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Pustaka Fisip UNLAM, 2004 Suhartanto, D. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alphabeta, 2014

Tjiptono, Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008

Umar. H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi baru-Cetakan ke-4, PT Raja GrafindoPersada, Jakarta, 2001

Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik

Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi ke-2, PT. Bumi Aksara,2008

Walpole, R.E., Myers, R.H., Myers, S.L., and Ye, K., *Probability and Statistics for Engineers andScientists*, Ninth Edition, Boston: Pearson Education, 2012

Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990

Survei Kepuasan Masyarakat
Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi
Periode 01 Februari 2026 - 28 Februari 2026

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, peran dan fungsi Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memaksimalkan pelayanan masyarakat sesuai asas yang tercantum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan salah satu komitmen unit penyelenggaraan pelayanan publik. Komitmen tersebut tercermin dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan penilaian dan pengukuran kinerja dari unit penyelenggara pelayanan publik. Penilaian dan pengukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada periode Periode 01 Februari 2026 - 28 Februari 2026, Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo selaku unit penyelenggara pelayanan publik melakukan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara detail terbahas di dalam laporan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mendukung upaya perbaikan dan menjadi barometer dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi stakeholder.

Kemudian hasil survei ini juga kami harapkan dapat menjadi komitmen pimpinan beserta jajarannya, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh masyarakat, utamanya pengguna layanan atau responden yang terlibat dalam proses survei dan memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Selanjutnya, kami akan menindaklanjuti hasil dari penilaian responden,

saran, dan masukan inovasi pelayanan agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan di masa yang akan datang.

Akhirnya harapan kami semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat, bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses peningkatan kualitas layanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Hormat Kami,

Kepala Desa Sugihwaras

Ditandatangani secara elektronik oleh

SYAIFUL
NIP. 3515071503660007

SYAIFUL

DAFTAR ISI

Kata Pengantar		.....	i
Daftar Isi		.....	ii
Daftar Tabel		.....	Iv
Daftar Gambar		.....	v
Executive Summary		.....	vi
BAB I PENDAHULUAN			
I.1.	Latar Belakang		I – 1
I.2.	Dasar Hukum	.....	I – 3
I.3	Maksud dan Tujuan	.....	I – 4
I.4	Manfaat	.....	I – 4
I.5	Ruang Lingkup	.....	I – 5
BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI			
II.1	Pelaksanaan Survei	.....	II – 1
II.2	Pengisian Kuisioner	.....	II – 1
II.3	Metode Analisis Data	.....	II – 4
II.4	Karakterisitik Responden	.....	II – 5
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT			
III.1	Tingkat Kepuasan Masyarakat	.....	III – 1
III.2	U1 : Persyaratan	.....	III – 2
III.3	U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	.....	III – 2
III.4	U3 : Waktu Penyelesaian	.....	III – 3
III.5	U4 : Biaya/Tarif	.....	III – 4
III.6	U5 : Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	.....	III – 4
III.7	U6 : Kompetensi Pelaksana	.....	III – 5
III.8	U7 : Perilaku Pelaksana	.....	III – 5
III.9	U8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	.....	III – 6
III.10	U9 : Sarana dan Prasarana	.....	III – 7
III.11	Saran dan Kritik Responden	.....	III – 7
III.12	Ringkasan Hasil Survei SKM	.....	III – 10

BAB IV PENUTUP

IV.1 Analisis ..... IV – 1
IV.2 Kesimpulan ..... IV – 2
IV.3 Tindak Lanjut ..... IV – 3

Daftar Pustaka

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 3. Nilai SKM per Unsur pelayanan

Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan

Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan

Tabel 11. Persentase Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

Tabel 13. Saran dan Kritik Responden

Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah

Tabel 17. Media Sosial

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden

Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden

Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden

Executive Summary

Sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prima. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga dilihat berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan publik merupakan hal penting untuk terus dievaluasi dan ditingkatkan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik salah satu metode yang dapat digunakan adalah survei kepuasan masyarakat.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi. Survei Kepuasan Masyarakat ini juga diharapkan dapat memberikan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Acuan yang dapat digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Penyelesaian, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Kondisi Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan Pelayanan.

Metode Survei Kepuasan Masyarakat kali ini menggunakan survei secara online melalui portal IKM yang dapat diakses pada https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/4013308. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Periode 01 Februari 2026 - 28 Februari 2026 mendapatkan nilai Indeks 5.94 atau Nilai Konversi 99.00 dan masuk dalam kategori Sangat Baik. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, unsur Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan,Sarana dan Prasarana merupakan unsur yang mendapatkan nilai terendah.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek yang sangat luas, memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, berkewajiban mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ini berlaku untuk seluruh kegiatan pelayanan publik, baik pelayanan barang publik, jasa publik, maupun pelayanan administratif. Kaidah pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain pertama mengatur tanggung jawab pemerintah dan korporasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum unit pelayanan publik yang baik, serta kedua mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Masyarakat yang semakin dinamis dan kritis memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik, menjadikan program reformasi birokrasi nasional tidak memberikan dampak terhadap tatanan birokrasi secara luas apabila kualitas pelayanan publik masih buruk. Oleh karena itu, pemerintah yakni unit penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan di unit kerjanya.

Tuntutan masyarakat kepada instansi pemerintah membuat instansi pemerintah harus bergerak lebih dinamis dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar instansi pemerintahan dapat bergerak ke arah yang benar, diperlukan kemauan dari setiap instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan secara terus menerus, menampung dan menerima saran dari masyarakat umum, serta membuat inovasi dan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan saran masyarakat. Proses pelayanan publik pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau customer pengguna layanan sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan pengukuran tangkat kepuasan penerima layanan atau Survei Kepuasan Masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan. Evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik ini dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menindaklanjuti pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik, Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Februari 2026 - 28 Februari 2026 ini melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditetapkan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.

1.2. Dasar Hukum

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan dasar hukum serta peraturan perundangan yang berlaku. Berikut merupakan dasar hukum dan peraturan perundangan yang digunakan yakni, sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo;
2. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan;
3. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo;
4. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi bahan perbaikan kinerja layanan pada periode berikutnya, dan penetapan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

1.4. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh setiap unit pelayanan;

4. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di setiap unit pelayanan;
5. Memicu 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.

1.5. **Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Responden yang tersurvei diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik sehingga dari kegiatan ini mampu menghasilkan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.

BAB II
METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

2.1. Pelaksanaan Survei

2.1.1. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

1) **Penetapan Responden**

Responden dipilih secara acak terhadap pengguna layanan.

2) **Lokasi Survei**

Lokasi survei dilakukan di mesin touchscreen IKM di masing masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan/atau dengan memindai melalui Qrcode yang telah tersedia di masing masing petugas pelayanan

2.1.2. Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan pada Periode 01 Februari 2026 - 28 Februari 2026. Pelaksanaan survei mengacu pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Survei dilakukan melalui metode online pada aplikasi layanan publik, yaitu portal IKM yang dapat diakses pada https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/4013308

2.2. Pengisian Kuisioner

2.2.1. Bentuk Kuisioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data penerima layanan. Kuisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhdap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisioner dibagi menjadi 4 bagian, sebagai berikut :

a. Bagian 1, berisi identitas unit pelayanan, termasuk nilai SKM secara real beserta nsur-unsurnya;
b. Bagian 2, berisi data responden meliputi no. WA (aktif), usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, layanan yang diterima, tipe layanan, dan petugas yang melayani;

c. Bagian 3, berisi pertanyaan terhadap kualitas pada unsur-unsur pelayanan, mutu pelayanan publik yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur- unsur pelayanan yang dinilai;
d. Bagian 4, berisi kolom untuk menuliskan kritik dan saran responden terhadap unit pelayanan.

2.2.2. Pengisian Kuisioner

Untuk pelaksanaan survei Periode 01 Februari 2026 - 28 Februari 2026, kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari 14 (empat belas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1) **Persyaratan (U1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3) **Waktu Penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4) **Biaya/Tarif (U4)**, 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 (U5)**, 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 (U6)**, adalah adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7) **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9) **Sarana dan prasarana (U9)**, dimana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sementara Prasarana adalah segala sesuatu yang meru-pakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasa-rana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2.3. Bentuk Jawaban Kuisioner

Bentuk jawaban untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi antara 1,00 - 2,5996, kurang baik dari nilai persepsi antara 2,60 - 3,064, baik diberi nilai persepsi antara 3,0644 - 3,532, sangat baik diberi nilai persepsi antara 3,5324 - 4,00, sebagaimana Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	Baik
4	3,5324 - 4,00	Sangat Baik

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa kritik dan saran, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

2.3. Metode Analisis Data

2.3.1. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

2.3.2. Perhitungan Nilai SKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap jumlah unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$Bobot\ nilai\ rata-rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{jml\ unsur}$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$K\ nt\ eaanan \times 25$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 2, di bawah ini.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	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	A	Sangat Baik

2.4. Karakteristik Responden

2.4.1. Jumlah Responden

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Periode 01 Februari 2026 - 28 Februari 2026 sebanyak 28 orang.

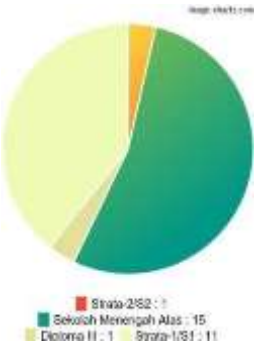
2.4.2. Profil Responden

1) Responden berdasarkan jenis kelamin



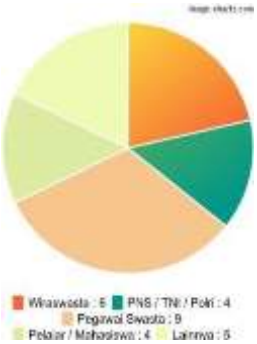
Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden

2) Responden berdasarkan pendidikan



Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden

3) Responden berdasarkan pekerjaan



Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo Periode 01 Februari 2026 - 28 Februari 2026 dengan total 28 responden menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **5.94**. Dengan demikian pelayanan publik pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori **Sangat Baik** atau dengan nilai konversi IKM sebesar **99.00**.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 unsur pelayanan, sebagaimana tersebut dalam tabel 3 di bawah ini,

Tabel 3.a Nilai SKM per Unsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori
U1	Persyaratan	4.00	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.00	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	4.00	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	4.00	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	4.00	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	4.00	Sangat Baik

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan publik dengan nilai terendah adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan,

sedangkan unsur pelayanan publik dengan nilai tertinggi adalah pada unsur Persyaratan.

3.2. U1 : Persyaratan

Pada tabel 4 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.3. U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada tabel 5 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai SIstem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.4. **U3 : Waktu Penyelesaian**

Pada tabel 6 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.5. **U4 : Biaya/Tarif**

Pada tabel 7 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Biaya/Tarif Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.6. **U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Pada tabel 8 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%

TOTAL	100,00%

3.7. **U6 : Kompetensi Pelaksana**

Pada tabel 9 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kompetensi pelaksana Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.8. **U7 : Perilaku Pelaksana**

Pada tabel 10 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Perilaku Pelaksana Petugas Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%

Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.9. **U8 : Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan**

Pada tabel 11 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 11. Persentase Persepsi Responden

Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.10. U9 : Sarana dan Prasarana

Pada tabel 12 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sarana dan Prasarana di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.11. Saran dan Kritik Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan, maka masukan/opini/pendapat pelanggan sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, portal SKM menampung masukan/opini/pendapat dari pelanggan dengan harapan aspirasi dari pelanggan dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini pelanggan dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pelanggan.

Berikut adalah kritik dan saran yang disampaikan oleh responden terhadap peningkatan mutu pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi, disajikan pada Tabel 13 di bawah ini.

Tabel 13. Saran dan Kritik Responden

Unsur Pelayanan	Saran/ masukan
Persyaratan	
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Waktu Penyelesaian	
Biaya/Tarif	
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	
Kompetensi pelaksana	
Perilaku pelaksana	
Penanganan pegaduan, saran dan masukan	
Sarana dan prasarana	

3.12. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Pelanggan pada layanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi periode Periode 01 Februari 2026 - 28 Februari 2026, didapatkan ringkasan pada Tabel 14 di bawah ini.

Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

No.	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	5.94
2	Nilai IKM Konversi	99.00
3	Kategori	Sangat Baik
4	Unsur Tertinggi	1. Persyaratan 2. Sistem,Mekanis,Prosedur 3. Waktu Penyelesaian
5	Unsur Terendah	1. Perilaku Pelaksana 2. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan 3. Sarana dan Prasarana

BAB IV

PENUTUP

4.1. Analisis

Berdasarkan hasil penilaian unsur dari survei serta saran masukan dari responden, tabel 15 berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rencana perbaikan yang akan dilakukan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

No.	Unsur Pelayanan	Faktor Penyebab	Rencana Perbaikan
1	Persyaratan		
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
3	Waktu Penyelesaian		
4	Biaya/ Tarif		
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
6	Kompetensi Pelaksana		
7	Perilaku Pelaksana		
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
9	Sarana dan Prasarana		

4.2. Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil survei, nilai Indeks Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Februari 2026 - 28 Februari 2026 berada pada kategori BAIK dan nilai indeks 5.94 dan nilai konversi 99.00;

2. Unsur tertinggi dan terendah di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi, dapat dilihat pada tabel 16 sebagai berikut :

Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1. Persyaratan 2. Sistem,Mekanis,Prosedur 3. Waktu Penyelesaian	1. Perilaku Pelaksana 2. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan 3. Sarana dan Prasarana

Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah

Media Sosial yang dimiliki oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi disebutkan dalam tabel 17 di bawah ini

Tabel 17. Media Sosial

No	Media Sosial	Keterangan
1.	Google Review	-
2.	Facebook	-
3.	Instagram	-
4.	Twitter	-

4.3. Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, rencana tindak lanjut dan perbaikan berdasarkan hasil SKM dapat dilihat pada tabel 18 sebagai berikut:

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur	Rencana Perbaikan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur				
3	Waktu Penyelesaian				
4	Biaya/ Tarif				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
6	Kompetensi Pelaksana				
7	Perilaku Pelaksana				
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
9	Sarana dan Prasarana				

DAFTAR PUSTAKA

Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta,2008

Bungin, Burhan, Penelitian Kualitatif : *Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu SosialLainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009

Cochran G. William. *Teknik Penarikan Sampel,* edisi ketiga, UI Press, Jakarta, 1991

Huang, Hidayat, *Pengertian Margin Error Quick Count Perlu Diluruskan*, diakses pada 15 November2016 di: (http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick- count-perlu-diluruskan_54f6b721a33311265e8b46f5)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Krisna, F. R., *Margin of Error*, diakses di: (http://krisnafr.multiply.com/journal/item/40/Marginoferror)

Lohr, Sharon. L., *Sampling: Design and Analysis*, Volume 1, Duxbury Press, the University of Michigan, 1999

Malhotra, N.K., *Metode Riset Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta, 2009Newbold, Paul., *Statistics for Business and Economics*, 7th Edition. Cram 101, 2013

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara PelayananPublik

Mahmudi, New Public Management (NPM): *Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*, Sinergi, Vol 6 No. 1, 2003

McLaughlin Kate, Osborne, Stephen P. and Ferlie, Ewan, *New Public Management, Current Trends and Future Prospects*, London, 2002

Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-27, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010

Sarman, Mukhtar, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Pustaka Fisip UNLAM, 2004 Suhartanto, D. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alphabeta, 2014

Tjiptono, Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008

Umar. H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi baru-Cetakan ke-4, PT Raja GrafindoPersada, Jakarta, 2001

Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik

Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi ke-2, PT. Bumi Aksara,2008

Walpole, R.E., Myers, R.H., Myers, S.L., and Ye, K., *Probability and Statistics for Engineers andScientists*, Ninth Edition, Boston: Pearson Education, 2012

Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990

Survei Kepuasan Masyarakat
Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi
Periode 01 Januari 2025 - 31 Maret 2025

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, peran dan fungsi Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memaksimalkan pelayanan masyarakat sesuai asas yang tercantum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan salah satu komitmen unit penyelenggaraan pelayanan publik. Komitmen tersebut tercermin dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan penilaian dan pengukuran kinerja dari unit penyelenggara pelayanan publik. Penilaian dan pengukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada periode Periode 01 Januari 2025 - 31 Maret 2025, Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo selaku unit penyelenggara pelayanan publik melakukan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara detail terbahas di dalam laporan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mendukung upaya perbaikan dan menjadi barometer dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi stakeholder.

Kemudian hasil survei ini juga kami harapkan dapat menjadi komitmen pimpinan beserta jajarannya, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh masyarakat, utamanya pengguna layanan atau responden yang terlibat dalam proses survei dan memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Selanjutnya, kami akan menindaklanjuti hasil dari penilaian responden,

saran, dan masukan inovasi pelayanan agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan di masa yang akan datang.

Akhirnya harapan kami semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat, bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses peningkatan kualitas layanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Hormat Kami,

Kepala Desa Sugihwaras

Ditandatangani secara elektronik oleh

SYAIFUL
NIP. 3515071503660007

SYAIFUL

DAFTAR ISI

Kata Pengantar		.....	i
Daftar Isi		.....	ii
Daftar Tabel		.....	Iv
Daftar Gambar		.....	v
Executive Summary		.....	vi
BAB I PENDAHULUAN			
I.1.	Latar Belakang		I – 1
I.2.	Dasar Hukum	.....	I – 3
I.3	Maksud dan Tujuan	.....	I – 4
I.4	Manfaat	.....	I – 4
I.5	Ruang Lingkup	.....	I – 5
BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI			
II.1	Pelaksanaan Survei	.....	II – 1
II.2	Pengisian Kuisioner	.....	II – 1
II.3	Metode Analisis Data	.....	II – 4
II.4	Karakterisitik Responden	.....	II – 5
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT			
III.1	Tingkat Kepuasan Masyarakat	.....	III – 1
III.2	U1 : Persyaratan	.....	III – 2
III.3	U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	.....	III – 2
III.4	U3 : Waktu Penyelesaian	.....	III – 3
III.5	U4 : Biaya/Tarif	.....	III – 4
III.6	U5 : Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	.....	III – 4
III.7	U6 : Kompetensi Pelaksana	.....	III – 5
III.8	U7 : Perilaku Pelaksana	.....	III – 5
III.9	U8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	.....	III – 6
III.10	U9 : Sarana dan Prasarana	.....	III – 7
III.11	Saran dan Kritik Responden	.....	III – 7
III.12	Ringkasan Hasil Survei SKM	.....	III – 10

BAB IV PENUTUP

IV.1 Analisis ..... IV – 1
IV.2 Kesimpulan ..... IV – 2
IV.3 Tindak Lanjut ..... IV – 3

Daftar Pustaka

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 3. Nilai SKM per Unsur pelayanan

Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan

Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan

Tabel 11. Persentase Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

Tabel 13. Saran dan Kritik Responden

Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah

Tabel 17. Media Sosial

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden

Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden

Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden

Executive Summary

Sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prima. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga dilihat berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan publik merupakan hal penting untuk terus dievaluasi dan ditingkatkan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik salah satu metode yang dapat digunakan adalah survei kepuasan masyarakat.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi. Survei Kepuasan Masyarakat ini juga diharapkan dapat memberikan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Acuan yang dapat digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Penyelesaian, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Kondisi Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan Pelayanan.

Metode Survei Kepuasan Masyarakat kali ini menggunakan survei secara online melalui portal IKM yang dapat diakses pada https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/4013308. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Periode 01 Januari 2025 - 31 Maret 2025 mendapatkan nilai Indeks 5.93 atau Nilai Konversi 98.87 dan masuk dalam kategori Sangat Baik. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, unsur Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan,Sarana dan Prasarana merupakan unsur yang mendapatkan nilai terendah.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek yang sangat luas, memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, berkewajiban mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ini berlaku untuk seluruh kegiatan pelayanan publik, baik pelayanan barang publik, jasa publik, maupun pelayanan administratif. Kaidah pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain pertama mengatur tanggung jawab pemerintah dan korporasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum unit pelayanan publik yang baik, serta kedua mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Masyarakat yang semakin dinamis dan kritis memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik, menjadikan program reformasi birokrasi nasional tidak memberikan dampak terhadap tatanan birokrasi secara luas apabila kualitas pelayanan publik masih buruk. Oleh karena itu, pemerintah yakni unit penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan di unit kerjanya.

Tuntutan masyarakat kepada instansi pemerintah membuat instansi pemerintah harus bergerak lebih dinamis dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar instansi pemerintahan dapat bergerak ke arah yang benar, diperlukan kemauan dari setiap instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan secara terus menerus, menampung dan menerima saran dari masyarakat umum, serta membuat inovasi dan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan saran masyarakat. Proses pelayanan publik pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau customer pengguna layanan sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan pengukuran tangkat kepuasan penerima layanan atau Survei Kepuasan Masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan. Evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik ini dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menindaklanjuti pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik, Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Januari 2025 - 31 Maret 2025 ini melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditetapkan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.

1.2. Dasar Hukum

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan dasar hukum serta peraturan perundangan yang berlaku. Berikut merupakan dasar hukum dan peraturan perundangan yang digunakan yakni, sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo;
2. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan;
3. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo;
4. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi bahan perbaikan kinerja layanan pada periode berikutnya, dan penetapan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

1.4. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh setiap unit pelayanan;

4. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di setiap unit pelayanan;
5. Memicu 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.

1.5. **Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Responden yang tersurvei diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik sehingga dari kegiatan ini mampu menghasilkan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.

BAB II
METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

2.1. Pelaksanaan Survei

2.1.1. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

1) **Penetapan Responden**

Responden dipilih secara acak terhadap pengguna layanan.

2) **Lokasi Survei**

Lokasi survei dilakukan di mesin touchscreen IKM di masing masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan/atau dengan memindai melalui Qrcode yang telah tersedia di masing masing petugas pelayanan

2.1.2. Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan pada Periode 01 Januari 2025 - 31 Maret 2025. Pelaksanaan survei mengacu pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Survei dilakukan melalui metode online pada aplikasi layanan publik, yaitu portal IKM yang dapat diakses pada https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/4013308

2.2. Pengisian Kuisioner

2.2.1. Bentuk Kuisioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data penerima layanan. Kuisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhdap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisioner dibagi menjadi 4 bagian, sebagai berikut :

a. Bagian 1, berisi identitas unit pelayanan, termasuk nilai SKM secara real beserta nsur-unsurnya;
b. Bagian 2, berisi data responden meliputi no. WA (aktif), usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, layanan yang diterima, tipe layanan, dan petugas yang melayani;

c. Bagian 3, berisi pertanyaan terhadap kualitas pada unsur-unsur pelayanan, mutu pelayanan publik yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur- unsur pelayanan yang dinilai;
d. Bagian 4, berisi kolom untuk menuliskan kritik dan saran responden terhadap unit pelayanan.

2.2.2. Pengisian Kuisioner

Untuk pelaksanaan survei Periode 01 Januari 2025 - 31 Maret 2025, kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari 14 (empat belas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1) **Persyaratan (U1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3) **Waktu Penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4) **Biaya/Tarif (U4)**, 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 (U5)**, 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 (U6)**, adalah adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7) **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9) **Sarana dan prasarana (U9)**, dimana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sementara Prasarana adalah segala sesuatu yang meru-pakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasa-rana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2.3. Bentuk Jawaban Kuisioner

Bentuk jawaban untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi antara 1,00 - 2,5996, kurang baik dari nilai persepsi antara 2,60 - 3,064, baik diberi nilai persepsi antara 3,0644 - 3,532, sangat baik diberi nilai persepsi antara 3,5324 - 4,00, sebagaimana Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	Baik
4	3,5324 - 4,00	Sangat Baik

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa kritik dan saran, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

2.3. Metode Analisis Data

2.3.1. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

2.3.2. Perhitungan Nilai SKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap jumlah unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$Bobot\ nilai\ rata-rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{jml\ unsur}$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$K\ nt\ eaanan \times 25$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 2, di bawah ini.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	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	A	Sangat Baik

2.4. Karakteristik Responden

2.4.1. Jumlah Responden

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Periode 01 Januari 2025 - 31 Maret 2025 sebanyak 114 orang.

2.4.2. Profil Responden

1) Responden berdasarkan jenis kelamin

${chart_gender}

Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden

2) Responden berdasarkan pendidikan

${chart_pendidikan}

Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden

3) Responden berdasarkan pekerjaan

${chart_pekerjaan}

Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo Periode 01 Januari 2025 - 31 Maret 2025 dengan total 114 responden menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **5.93**. Dengan demikian pelayanan publik pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori **Sangat Baik** atau dengan nilai konversi IKM sebesar **98.87**.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 unsur pelayanan, sebagaimana tersebut dalam tabel 3 di bawah ini,

Tabel 3.a Nilai SKM per Unsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori
U1	Persyaratan	4.00	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.00	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	4.00	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	4.00	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	4.00	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.95	Sangat Baik

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan publik dengan nilai terendah adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan,

sedangkan unsur pelayanan publik dengan nilai tertinggi adalah pada unsur Persyaratan.

3.2. U1 : Persyaratan

Pada tabel 4 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.3. U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada tabel 5 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai SIstem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.4. **U3 : Waktu Penyelesaian**

Pada tabel 6 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.5. **U4 : Biaya/Tarif**

Pada tabel 7 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Biaya/Tarif Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.6. **U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Pada tabel 8 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%

TOTAL	100,00%

3.7. **U6 : Kompetensi Pelaksana**

Pada tabel 9 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kompetensi pelaksana Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.8. **U7 : Perilaku Pelaksana**

Pada tabel 10 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Perilaku Pelaksana Petugas Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%

Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.9. **U8 : Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan**

Pada tabel 11 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 11. Persentase Persepsi Responden

Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.10. U9 : Sarana dan Prasarana

Pada tabel 12 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sarana dan Prasarana di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	7.02%
Sangat Baik	92.98%
TOTAL	100,00%

3.11. Saran dan Kritik Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan, maka masukan/opini/pendapat pelanggan sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, portal SKM menampung masukan/opini/pendapat dari pelanggan dengan harapan aspirasi dari pelanggan dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini pelanggan dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pelanggan.

Berikut adalah kritik dan saran yang disampaikan oleh responden terhadap peningkatan mutu pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi, disajikan pada Tabel 13 di bawah ini.

Tabel 13. Saran dan Kritik Responden

Unsur Pelayanan	Saran/ masukan
Persyaratan	
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Waktu Penyelesaian	
Biaya/Tarif	
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	
Kompetensi pelaksana	
Perilaku pelaksana	
Penanganan pegaduan, saran dan masukan	
Sarana dan prasarana	

3.12. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Pelanggan pada layanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi periode Periode 01 Januari 2025 - 31 Maret 2025, didapatkan ringkasan pada Tabel 14 di bawah ini.

Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

No.	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	5.93
2	Nilai IKM Konversi	98.87
3	Kategori	Sangat Baik
4	Unsur Tertinggi	1. Persyaratan 2. Sistem,Mekanis,Prosedur 3. Waktu Penyelesaian
5	Unsur Terendah	1. Perilaku Pelaksana 2. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan 3. Sarana dan Prasarana

BAB IV

PENUTUP

4.1. Analisis

Berdasarkan hasil penilaian unsur dari survei serta saran masukan dari responden, tabel 15 berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rencana perbaikan yang akan dilakukan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

No.	Unsur Pelayanan	Faktor Penyebab	Rencana Perbaikan
1	Persyaratan		
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
3	Waktu Penyelesaian		
4	Biaya/ Tarif		
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
6	Kompetensi Pelaksana		
7	Perilaku Pelaksana		
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
9	Sarana dan Prasarana		

4.2. Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil survei, nilai Indeks Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Januari 2025 - 31 Maret 2025 berada pada kategori BAIK dan nilai indeks 5.93 dan nilai konversi 98.87;

2. Unsur tertinggi dan terendah di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi, dapat dilihat pada tabel 16 sebagai berikut :

Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1. Persyaratan 2. Sistem,Mekanis,Prosedur 3. Waktu Penyelesaian	1. Perilaku Pelaksana 2. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan 3. Sarana dan Prasarana

Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah

Media Sosial yang dimiliki oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi disebutkan dalam tabel 17 di bawah ini

Tabel 17. Media Sosial

No	Media Sosial	Keterangan
1.	Google Review	-
2.	Facebook	-
3.	Instagram	-
4.	Twitter	-

4.3. Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, rencana tindak lanjut dan perbaikan berdasarkan hasil SKM dapat dilihat pada tabel 18 sebagai berikut:

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur	Rencana Perbaikan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur				
3	Waktu Penyelesaian				
4	Biaya/ Tarif				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
6	Kompetensi Pelaksana				
7	Perilaku Pelaksana				
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
9	Sarana dan Prasarana				

DAFTAR PUSTAKA

Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta,2008

Bungin, Burhan, Penelitian Kualitatif : *Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu SosialLainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009

Cochran G. William. *Teknik Penarikan Sampel,* edisi ketiga, UI Press, Jakarta, 1991

Huang, Hidayat, *Pengertian Margin Error Quick Count Perlu Diluruskan*, diakses pada 15 November2016 di: (http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick- count-perlu-diluruskan_54f6b721a33311265e8b46f5)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Krisna, F. R., *Margin of Error*, diakses di: (http://krisnafr.multiply.com/journal/item/40/Marginoferror)

Lohr, Sharon. L., *Sampling: Design and Analysis*, Volume 1, Duxbury Press, the University of Michigan, 1999

Malhotra, N.K., *Metode Riset Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta, 2009Newbold, Paul., *Statistics for Business and Economics*, 7th Edition. Cram 101, 2013

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara PelayananPublik

Mahmudi, New Public Management (NPM): *Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*, Sinergi, Vol 6 No. 1, 2003

McLaughlin Kate, Osborne, Stephen P. and Ferlie, Ewan, *New Public Management, Current Trends and Future Prospects*, London, 2002

Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-27, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010

Sarman, Mukhtar, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Pustaka Fisip UNLAM, 2004 Suhartanto, D. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alphabeta, 2014

Tjiptono, Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008

Umar. H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi baru-Cetakan ke-4, PT Raja GrafindoPersada, Jakarta, 2001

Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik

Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi ke-2, PT. Bumi Aksara,2008

Walpole, R.E., Myers, R.H., Myers, S.L., and Ye, K., *Probability and Statistics for Engineers andScientists*, Ninth Edition, Boston: Pearson Education, 2012

Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990

Survei Kepuasan Masyarakat
Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi
Periode 01 April 2025 - 30 Juni 2025

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, peran dan fungsi Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memaksimalkan pelayanan masyarakat sesuai asas yang tercantum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan salah satu komitmen unit penyelenggaraan pelayanan publik. Komitmen tersebut tercermin dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan penilaian dan pengukuran kinerja dari unit penyelenggara pelayanan publik. Penilaian dan pengukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada periode Periode 01 April 2025 - 30 Juni 2025, Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo selaku unit penyelenggara pelayanan publik melakukan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara detail terbahas di dalam laporan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mendukung upaya perbaikan dan menjadi barometer dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi stakeholder.

Kemudian hasil survei ini juga kami harapkan dapat menjadi komitmen pimpinan beserta jajarannya, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh masyarakat, utamanya pengguna layanan atau responden yang terlibat dalam proses survei dan memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Selanjutnya, kami akan menindaklanjuti hasil dari penilaian responden,

saran, dan masukan inovasi pelayanan agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan di masa yang akan datang.

Akhirnya harapan kami semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat, bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses peningkatan kualitas layanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Hormat Kami,

Kepala Desa Sugihwaras

Ditandatangani secara elektronik oleh

SYAIFUL
NIP. 3515071503660007

SYAIFUL

DAFTAR ISI

Kata Pengantar		.....	i
Daftar Isi		.....	ii
Daftar Tabel		.....	Iv
Daftar Gambar		.....	v
Executive Summary		.....	vi
BAB I PENDAHULUAN			
I.1.	Latar Belakang		I – 1
I.2.	Dasar Hukum	.....	I – 3
I.3	Maksud dan Tujuan	.....	I – 4
I.4	Manfaat	.....	I – 4
I.5	Ruang Lingkup	.....	I – 5
BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI			
II.1	Pelaksanaan Survei	.....	II – 1
II.2	Pengisian Kuisioner	.....	II – 1
II.3	Metode Analisis Data	.....	II – 4
II.4	Karakterisitik Responden	.....	II – 5
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT			
III.1	Tingkat Kepuasan Masyarakat	.....	III – 1
III.2	U1 : Persyaratan	.....	III – 2
III.3	U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	.....	III – 2
III.4	U3 : Waktu Penyelesaian	.....	III – 3
III.5	U4 : Biaya/Tarif	.....	III – 4
III.6	U5 : Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	.....	III – 4
III.7	U6 : Kompetensi Pelaksana	.....	III – 5
III.8	U7 : Perilaku Pelaksana	.....	III – 5
III.9	U8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	.....	III – 6
III.10	U9 : Sarana dan Prasarana	.....	III – 7
III.11	Saran dan Kritik Responden	.....	III – 7
III.12	Ringkasan Hasil Survei SKM	.....	III – 10

BAB IV PENUTUP

IV.1 Analisis ..... IV – 1
IV.2 Kesimpulan ..... IV – 2
IV.3 Tindak Lanjut ..... IV – 3

Daftar Pustaka

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 3. Nilai SKM per Unsur pelayanan

Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan

Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan

Tabel 11. Persentase Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

Tabel 13. Saran dan Kritik Responden

Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah

Tabel 17. Media Sosial

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden

Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden

Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden

Executive Summary

Sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prima. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga dilihat berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan publik merupakan hal penting untuk terus dievaluasi dan ditingkatkan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik salah satu metode yang dapat digunakan adalah survei kepuasan masyarakat.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi. Survei Kepuasan Masyarakat ini juga diharapkan dapat memberikan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Acuan yang dapat digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Penyelesaian, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Kondisi Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan Pelayanan.

Metode Survei Kepuasan Masyarakat kali ini menggunakan survei secara online melalui portal IKM yang dapat diakses pada https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/4013308. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Periode 01 April 2025 - 30 Juni 2025 mendapatkan nilai Indeks 5.93 atau Nilai Konversi 98.79 dan masuk dalam kategori Sangat Baik. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, unsur Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan,Sarana dan Prasarana merupakan unsur yang mendapatkan nilai terendah.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek yang sangat luas, memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, berkewajiban mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ini berlaku untuk seluruh kegiatan pelayanan publik, baik pelayanan barang publik, jasa publik, maupun pelayanan administratif. Kaidah pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain pertama mengatur tanggung jawab pemerintah dan korporasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum unit pelayanan publik yang baik, serta kedua mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Masyarakat yang semakin dinamis dan kritis memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik, menjadikan program reformasi birokrasi nasional tidak memberikan dampak terhadap tatanan birokrasi secara luas apabila kualitas pelayanan publik masih buruk. Oleh karena itu, pemerintah yakni unit penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan di unit kerjanya.

Tuntutan masyarakat kepada instansi pemerintah membuat instansi pemerintah harus bergerak lebih dinamis dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar instansi pemerintahan dapat bergerak ke arah yang benar, diperlukan kemauan dari setiap instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan secara terus menerus, menampung dan menerima saran dari masyarakat umum, serta membuat inovasi dan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan saran masyarakat. Proses pelayanan publik pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau customer pengguna layanan sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan pengukuran tangkat kepuasan penerima layanan atau Survei Kepuasan Masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan. Evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik ini dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menindaklanjuti pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik, Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 April 2025 - 30 Juni 2025 ini melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditetapkan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.

1.2. Dasar Hukum

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan dasar hukum serta peraturan perundangan yang berlaku. Berikut merupakan dasar hukum dan peraturan perundangan yang digunakan yakni, sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo;
2. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan;
3. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo;
4. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi bahan perbaikan kinerja layanan pada periode berikutnya, dan penetapan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

1.4. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh setiap unit pelayanan;

4. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di setiap unit pelayanan;
5. Memicu 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.

1.5. **Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Responden yang tersurvei diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik sehingga dari kegiatan ini mampu menghasilkan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.

BAB II
METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

2.1. Pelaksanaan Survei

2.1.1. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

1) **Penetapan Responden**

Responden dipilih secara acak terhadap pengguna layanan.

2) **Lokasi Survei**

Lokasi survei dilakukan di mesin touchscreen IKM di masing masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan/atau dengan memindai melalui Qrcode yang telah tersedia di masing masing petugas pelayanan

2.1.2. Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan pada Periode 01 April 2025 - 30 Juni 2025. Pelaksanaan survei mengacu pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Survei dilakukan melalui metode online pada aplikasi layanan publik, yaitu portal IKM yang dapat diakses pada https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/4013308

2.2. Pengisian Kuisioner

2.2.1. Bentuk Kuisioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data penerima layanan. Kuisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhdap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisioner dibagi menjadi 4 bagian, sebagai berikut :

a. Bagian 1, berisi identitas unit pelayanan, termasuk nilai SKM secara real beserta nsur-unsurnya;
b. Bagian 2, berisi data responden meliputi no. WA (aktif), usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, layanan yang diterima, tipe layanan, dan petugas yang melayani;

c. Bagian 3, berisi pertanyaan terhadap kualitas pada unsur-unsur pelayanan, mutu pelayanan publik yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur- unsur pelayanan yang dinilai;
d. Bagian 4, berisi kolom untuk menuliskan kritik dan saran responden terhadap unit pelayanan.

2.2.2. Pengisian Kuisioner

Untuk pelaksanaan survei Periode 01 April 2025 - 30 Juni 2025, kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari 14 (empat belas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1) **Persyaratan (U1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3) **Waktu Penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4) **Biaya/Tarif (U4)**, 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 (U5)**, 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 (U6)**, adalah adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7) **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9) **Sarana dan prasarana (U9)**, dimana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sementara Prasarana adalah segala sesuatu yang meru-pakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasa-rana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2.3. Bentuk Jawaban Kuisioner

Bentuk jawaban untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi antara 1,00 - 2,5996, kurang baik dari nilai persepsi antara 2,60 - 3,064, baik diberi nilai persepsi antara 3,0644 - 3,532, sangat baik diberi nilai persepsi antara 3,5324 - 4,00, sebagaimana Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	Baik
4	3,5324 - 4,00	Sangat Baik

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa kritik dan saran, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

2.3. Metode Analisis Data

2.3.1. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

2.3.2. Perhitungan Nilai SKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap jumlah unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$Bobot\ nilai\ rata-rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{jml\ unsur}$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$K\ nt\ eaanan \times 25$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 2, di bawah ini.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	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	A	Sangat Baik

2.4. Karakteristik Responden

2.4.1. Jumlah Responden

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Periode 01 April 2025 - 30 Juni 2025 sebanyak 77 orang.

2.4.2. Profil Responden

1) Responden berdasarkan jenis kelamin

${chart_gender}

Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden

2) Responden berdasarkan pendidikan

${chart_pendidikan}

Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden

3) Responden berdasarkan pekerjaan

${chart_pekerjaan}

Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo Periode 01 April 2025 - 30 Juni 2025 dengan total 77 responden menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **5.93**. Dengan demikian pelayanan publik pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori **Sangat Baik** atau dengan nilai konversi IKM sebesar **98.79**.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 unsur pelayanan, sebagaimana tersebut dalam tabel 3 di bawah ini,

Tabel 3.a Nilai SKM per Unsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori
U1	Persyaratan	3.99	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.99	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.99	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3.99	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.99	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.99	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.99	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.99	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.99	Sangat Baik

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan publik dengan nilai terendah adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan,

sedangkan unsur pelayanan publik dengan nilai tertinggi adalah pada unsur Persyaratan.

3.2. U1 : Persyaratan

Pada tabel 4 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	1.3%
Sangat Baik	98.7%
TOTAL	100,00%

3.3. U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada tabel 5 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai SIstem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	1.3%
Sangat Baik	98.7%
TOTAL	100,00%

3.4. **U3 : Waktu Penyelesaian**

Pada tabel 6 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	1.3%
Sangat Baik	98.7%
TOTAL	100,00%

3.5. **U4 : Biaya/Tarif**

Pada tabel 7 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Biaya/Tarif Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	1.3%
Sangat Baik	98.7%
TOTAL	100,00%

3.6. **U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Pada tabel 8 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	1.3%
Sangat Baik	98.7%

TOTAL	100,00%

3.7. **U6 : Kompetensi Pelaksana**

Pada tabel 9 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kompetensi pelaksana Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	1.3%
Sangat Baik	98.7%
TOTAL	100,00%

3.8. **U7 : Perilaku Pelaksana**

Pada tabel 10 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Perilaku Pelaksana Petugas Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%

Baik	1.3%
Sangat Baik	98.7%
TOTAL	100,00%

3.9. **U8 : Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan**

Pada tabel 11 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 11. Persentase Persepsi Responden

Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	1.3%
Sangat Baik	98.7%
TOTAL	100,00%

3.10. U9 : Sarana dan Prasarana

Pada tabel 12 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sarana dan Prasarana di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	1.3%
Sangat Baik	98.7%
TOTAL	100,00%

3.11. Saran dan Kritik Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan, maka masukan/opini/pendapat pelanggan sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, portal SKM menampung masukan/opini/pendapat dari pelanggan dengan harapan aspirasi dari pelanggan dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini pelanggan dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pelanggan.

Berikut adalah kritik dan saran yang disampaikan oleh responden terhadap peningkatan mutu pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi, disajikan pada Tabel 13 di bawah ini.

Tabel 13. Saran dan Kritik Responden

Unsur Pelayanan	Saran/ masukan
Persyaratan	
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Waktu Penyelesaian	
Biaya/Tarif	
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	
Kompetensi pelaksana	
Perilaku pelaksana	
Penanganan pegaduan, saran dan masukan	
Sarana dan prasarana	

3.12. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Pelanggan pada layanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi periode Periode 01 April 2025 - 30 Juni 2025, didapatkan ringkasan pada Tabel 14 di bawah ini.

Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

No.	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	5.93
2	Nilai IKM Konversi	98.79
3	Kategori	Sangat Baik
4	Unsur Tertinggi	1. Persyaratan 2. Sistem,Mekanis,Prosedur 3. Waktu Penyelesaian
5	Unsur Terendah	1. Perilaku Pelaksana 2. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan 3. Sarana dan Prasarana

BAB IV

PENUTUP

4.1. Analisis

Berdasarkan hasil penilaian unsur dari survei serta saran masukan dari responden, tabel 15 berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rencana perbaikan yang akan dilakukan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

No.	Unsur Pelayanan	Faktor Penyebab	Rencana Perbaikan
1	Persyaratan		
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
3	Waktu Penyelesaian		
4	Biaya/ Tarif		
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
6	Kompetensi Pelaksana		
7	Perilaku Pelaksana		
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
9	Sarana dan Prasarana		

4.2. Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil survei, nilai Indeks Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 April 2025 - 30 Juni 2025 berada pada kategori BAIK dan nilai indeks 5.93 dan nilai konversi 98.79;

2. Unsur tertinggi dan terendah di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi, dapat dilihat pada tabel 16 sebagai berikut :

Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1. Persyaratan 2. Sistem,Mekanis,Prosedur 3. Waktu Penyelesaian	1. Perilaku Pelaksana 2. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan 3. Sarana dan Prasarana

Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah

Media Sosial yang dimiliki oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi disebutkan dalam tabel 17 di bawah ini

Tabel 17. Media Sosial

No	Media Sosial	Keterangan
1.	Google Review	-
2.	Facebook	-
3.	Instagram	-
4.	Twitter	-

4.3. Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, rencana tindak lanjut dan perbaikan berdasarkan hasil SKM dapat dilihat pada tabel 18 sebagai berikut:

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur	Rencana Perbaikan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur				
3	Waktu Penyelesaian				
4	Biaya/ Tarif				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
6	Kompetensi Pelaksana				
7	Perilaku Pelaksana				
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
9	Sarana dan Prasarana				

DAFTAR PUSTAKA

Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta,2008

Bungin, Burhan, Penelitian Kualitatif : *Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu SosialLainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009

Cochran G. William. *Teknik Penarikan Sampel,* edisi ketiga, UI Press, Jakarta, 1991

Huang, Hidayat, *Pengertian Margin Error Quick Count Perlu Diluruskan*, diakses pada 15 November2016 di: (http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick- count-perlu-diluruskan_54f6b721a33311265e8b46f5)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Krisna, F. R., *Margin of Error*, diakses di: (http://krisnafr.multiply.com/journal/item/40/Marginoferror)

Lohr, Sharon. L., *Sampling: Design and Analysis*, Volume 1, Duxbury Press, the University of Michigan, 1999

Malhotra, N.K., *Metode Riset Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta, 2009Newbold, Paul., *Statistics for Business and Economics*, 7th Edition. Cram 101, 2013

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara PelayananPublik

Mahmudi, New Public Management (NPM): *Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*, Sinergi, Vol 6 No. 1, 2003

McLaughlin Kate, Osborne, Stephen P. and Ferlie, Ewan, *New Public Management, Current Trends and Future Prospects*, London, 2002

Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-27, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010

Sarman, Mukhtar, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Pustaka Fisip UNLAM, 2004 Suhartanto, D. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alphabeta, 2014

Tjiptono, Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008

Umar. H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi baru-Cetakan ke-4, PT Raja GrafindoPersada, Jakarta, 2001

Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik

Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi ke-2, PT. Bumi Aksara,2008

Walpole, R.E., Myers, R.H., Myers, S.L., and Ye, K., *Probability and Statistics for Engineers andScientists*, Ninth Edition, Boston: Pearson Education, 2012

Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990

Survei Kepuasan Masyarakat
Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi
Periode 01 Juli 2025 - 30 September 2025

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, peran dan fungsi Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memaksimalkan pelayanan masyarakat sesuai asas yang tercantum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan salah satu komitmen unit penyelenggaraan pelayanan publik. Komitmen tersebut tercermin dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan penilaian dan pengukuran kinerja dari unit penyelenggara pelayanan publik. Penilaian dan pengukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada periode Periode 01 Juli 2025 - 30 September 2025, Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo selaku unit penyelenggara pelayanan publik melakukan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara detail terbahas di dalam laporan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mendukung upaya perbaikan dan menjadi barometer dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi stakeholder.

Kemudian hasil survei ini juga kami harapkan dapat menjadi komitmen pimpinan beserta jajarannya, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh masyarakat, utamanya pengguna layanan atau responden yang terlibat dalam proses survei dan memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Selanjutnya, kami akan menindaklanjuti hasil dari penilaian responden,

saran, dan masukan inovasi pelayanan agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan di masa yang akan datang.

Akhirnya harapan kami semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat, bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses peningkatan kualitas layanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Hormat Kami,

Kepala Desa Sugihwaras

Ditandatangani secara elektronik oleh

SYAIFUL
NIP. 3515071503660007

SYAIFUL

DAFTAR ISI

Kata Pengantar		.....	i
Daftar Isi		.....	ii
Daftar Tabel		.....	Iv
Daftar Gambar		.....	v
Executive Summary		.....	vi
BAB I PENDAHULUAN			
I.1.	Latar Belakang		I – 1
I.2.	Dasar Hukum	.....	I – 3
I.3	Maksud dan Tujuan	.....	I – 4
I.4	Manfaat	.....	I – 4
I.5	Ruang Lingkup	.....	I – 5
BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI			
II.1	Pelaksanaan Survei	.....	II – 1
II.2	Pengisian Kuisioner	.....	II – 1
II.3	Metode Analisis Data	.....	II – 4
II.4	Karakterisitik Responden	.....	II – 5
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT			
III.1	Tingkat Kepuasan Masyarakat	.....	III – 1
III.2	U1 : Persyaratan	.....	III – 2
III.3	U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	.....	III – 2
III.4	U3 : Waktu Penyelesaian	.....	III – 3
III.5	U4 : Biaya/Tarif	.....	III – 4
III.6	U5 : Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	.....	III – 4
III.7	U6 : Kompetensi Pelaksana	.....	III – 5
III.8	U7 : Perilaku Pelaksana	.....	III – 5
III.9	U8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	.....	III – 6
III.10	U9 : Sarana dan Prasarana	.....	III – 7
III.11	Saran dan Kritik Responden	.....	III – 7
III.12	Ringkasan Hasil Survei SKM	.....	III – 10

BAB IV PENUTUP

IV.1 Analisis ..... IV – 1
IV.2 Kesimpulan ..... IV – 2
IV.3 Tindak Lanjut ..... IV – 3

Daftar Pustaka

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 3. Nilai SKM per Unsur pelayanan

Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan

Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan

Tabel 11. Persentase Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

Tabel 13. Saran dan Kritik Responden

Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah

Tabel 17. Media Sosial

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden

Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden

Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden

Executive Summary

Sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prima. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga dilihat berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan publik merupakan hal penting untuk terus dievaluasi dan ditingkatkan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik salah satu metode yang dapat digunakan adalah survei kepuasan masyarakat.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi. Survei Kepuasan Masyarakat ini juga diharapkan dapat memberikan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Acuan yang dapat digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Penyelesaian, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Kondisi Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan Pelayanan.

Metode Survei Kepuasan Masyarakat kali ini menggunakan survei secara online melalui portal IKM yang dapat diakses pada https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/4013308. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Periode 01 Juli 2025 - 30 September 2025 mendapatkan nilai Indeks 5.94 atau Nilai Konversi 98.98 dan masuk dalam kategori Sangat Baik. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, unsur Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan,Sarana dan Prasarana merupakan unsur yang mendapatkan nilai terendah.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek yang sangat luas, memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, berkewajiban mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ini berlaku untuk seluruh kegiatan pelayanan publik, baik pelayanan barang publik, jasa publik, maupun pelayanan administratif. Kaidah pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain pertama mengatur tanggung jawab pemerintah dan korporasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum unit pelayanan publik yang baik, serta kedua mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Masyarakat yang semakin dinamis dan kritis memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik, menjadikan program reformasi birokrasi nasional tidak memberikan dampak terhadap tatanan birokrasi secara luas apabila kualitas pelayanan publik masih buruk. Oleh karena itu, pemerintah yakni unit penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan di unit kerjanya.

Tuntutan masyarakat kepada instansi pemerintah membuat instansi pemerintah harus bergerak lebih dinamis dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar instansi pemerintahan dapat bergerak ke arah yang benar, diperlukan kemauan dari setiap instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan secara terus menerus, menampung dan menerima saran dari masyarakat umum, serta membuat inovasi dan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan saran masyarakat. Proses pelayanan publik pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau customer pengguna layanan sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan pengukuran tangkat kepuasan penerima layanan atau Survei Kepuasan Masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan. Evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik ini dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menindaklanjuti pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik, Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Juli 2025 - 30 September 2025 ini melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditetapkan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.

1.2. Dasar Hukum

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan dasar hukum serta peraturan perundangan yang berlaku. Berikut merupakan dasar hukum dan peraturan perundangan yang digunakan yakni, sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo;
2. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan;
3. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo;
4. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi bahan perbaikan kinerja layanan pada periode berikutnya, dan penetapan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

1.4. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh setiap unit pelayanan;

4. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di setiap unit pelayanan;
5. Memicu 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.

1.5. **Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Responden yang tersurvei diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik sehingga dari kegiatan ini mampu menghasilkan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.

BAB II
METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

2.1. Pelaksanaan Survei

2.1.1. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

1) **Penetapan Responden**

Responden dipilih secara acak terhadap pengguna layanan.

2) **Lokasi Survei**

Lokasi survei dilakukan di mesin touchscreen IKM di masing masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan/atau dengan memindai melalui Qrcode yang telah tersedia di masing masing petugas pelayanan

2.1.2. Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan pada Periode 01 Juli 2025 - 30 September 2025. Pelaksanaan survei mengacu pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Survei dilakukan melalui metode online pada aplikasi layanan publik, yaitu portal IKM yang dapat diakses pada https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/4013308

2.2. Pengisian Kuisioner

2.2.1. Bentuk Kuisioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data penerima layanan. Kuisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhdap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisioner dibagi menjadi 4 bagian, sebagai berikut :

a. Bagian 1, berisi identitas unit pelayanan, termasuk nilai SKM secara real beserta nsur-unsurnya;
b. Bagian 2, berisi data responden meliputi no. WA (aktif), usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, layanan yang diterima, tipe layanan, dan petugas yang melayani;

c. Bagian 3, berisi pertanyaan terhadap kualitas pada unsur-unsur pelayanan, mutu pelayanan publik yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur- unsur pelayanan yang dinilai;
d. Bagian 4, berisi kolom untuk menuliskan kritik dan saran responden terhadap unit pelayanan.

2.2.2. Pengisian Kuisioner

Untuk pelaksanaan survei Periode 01 Juli 2025 - 30 September 2025, kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari 14 (empat belas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1) **Persyaratan (U1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3) **Waktu Penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4) **Biaya/Tarif (U4)**, 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 (U5)**, 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 (U6)**, adalah adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7) **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9) **Sarana dan prasarana (U9)**, dimana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sementara Prasarana adalah segala sesuatu yang meru-pakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasa-rana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2.3. Bentuk Jawaban Kuisioner

Bentuk jawaban untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi antara 1,00 - 2,5996, kurang baik dari nilai persepsi antara 2,60 - 3,064, baik diberi nilai persepsi antara 3,0644 - 3,532, sangat baik diberi nilai persepsi antara 3,5324 - 4,00, sebagaimana Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	Baik
4	3,5324 - 4,00	Sangat Baik

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa kritik dan saran, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

2.3. Metode Analisis Data

2.3.1. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

2.3.2. Perhitungan Nilai SKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap jumlah unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$Bobot\ nilai\ rata-rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{jml\ unsur}$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$K\ nt\ eaanan \times 25$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 2, di bawah ini.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	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	A	Sangat Baik

2.4. Karakteristik Responden

2.4.1. Jumlah Responden

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Periode 01 Juli 2025 - 30 September 2025 sebanyak 89 orang.

2.4.2. Profil Responden

1) Responden berdasarkan jenis kelamin

${chart_gender}

Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden

2) Responden berdasarkan pendidikan

${chart_pendidikan}

Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden

3) Responden berdasarkan pekerjaan

${chart_pekerjaan}

Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo Periode 01 Juli 2025 - 30 September 2025 dengan total 89 responden menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **5.94**. Dengan demikian pelayanan publik pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori **Sangat Baik** atau dengan nilai konversi IKM sebesar **98.98**.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 unsur pelayanan, sebagaimana tersebut dalam tabel 3 di bawah ini,

Tabel 3.a Nilai SKM per Unsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori
U1	Persyaratan	4.00	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.00	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	4.00	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	4.00	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	4.00	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.99	Sangat Baik

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan publik dengan nilai terendah adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan,

sedangkan unsur pelayanan publik dengan nilai tertinggi adalah pada unsur Persyaratan.

3.2. U1 : Persyaratan

Pada tabel 4 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.3. U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada tabel 5 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai SIstem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.4. **U3 : Waktu Penyelesaian**

Pada tabel 6 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.5. **U4 : Biaya/Tarif**

Pada tabel 7 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Biaya/Tarif Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.6. **U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Pada tabel 8 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%

TOTAL	100,00%

3.7. **U6 : Kompetensi Pelaksana**

Pada tabel 9 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kompetensi pelaksana Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.8. **U7 : Perilaku Pelaksana**

Pada tabel 10 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Perilaku Pelaksana Petugas Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%

Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.9. **U8 : Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan**

Pada tabel 11 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 11. Persentase Persepsi Responden

Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.10. U9 : Sarana dan Prasarana

Pada tabel 12 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sarana dan Prasarana di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	1.12%
Sangat Baik	98.88%
TOTAL	100,00%

3.11. Saran dan Kritik Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan, maka masukan/opini/pendapat pelanggan sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, portal SKM menampung masukan/opini/pendapat dari pelanggan dengan harapan aspirasi dari pelanggan dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini pelanggan dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pelanggan.

Berikut adalah kritik dan saran yang disampaikan oleh responden terhadap peningkatan mutu pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi, disajikan pada Tabel 13 di bawah ini.

Tabel 13. Saran dan Kritik Responden

Unsur Pelayanan	Saran/ masukan
Persyaratan	
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Waktu Penyelesaian	
Biaya/Tarif	
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	
Kompetensi pelaksana	
Perilaku pelaksana	
Penanganan pegaduan, saran dan masukan	
Sarana dan prasarana	

3.12. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Pelanggan pada layanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi periode Periode 01 Juli 2025 - 30 September 2025, didapatkan ringkasan pada Tabel 14 di bawah ini.

Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

No.	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	5.94
2	Nilai IKM Konversi	98.98
3	Kategori	Sangat Baik
4	Unsur Tertinggi	1. Persyaratan 2. Sistem,Mekanis,Prosedur 3. Waktu Penyelesaian
5	Unsur Terendah	1. Perilaku Pelaksana 2. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan 3. Sarana dan Prasarana

BAB IV

PENUTUP

4.1. Analisis

Berdasarkan hasil penilaian unsur dari survei serta saran masukan dari responden, tabel 15 berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rencana perbaikan yang akan dilakukan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

No.	Unsur Pelayanan	Faktor Penyebab	Rencana Perbaikan
1	Persyaratan		
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
3	Waktu Penyelesaian		
4	Biaya/ Tarif		
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
6	Kompetensi Pelaksana		
7	Perilaku Pelaksana		
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
9	Sarana dan Prasarana		

4.2. Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil survei, nilai Indeks Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Juli 2025 - 30 September 2025 berada pada kategori BAIK dan nilai indeks 5.94 dan nilai konversi 98.98;

2. Unsur tertinggi dan terendah di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi, dapat dilihat pada tabel 16 sebagai berikut :

Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1. Persyaratan 2. Sistem,Mekanis,Prosedur 3. Waktu Penyelesaian	1. Perilaku Pelaksana 2. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan 3. Sarana dan Prasarana

Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah

Media Sosial yang dimiliki oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi disebutkan dalam tabel 17 di bawah ini

Tabel 17. Media Sosial

No	Media Sosial	Keterangan
1.	Google Review	-
2.	Facebook	-
3.	Instagram	-
4.	Twitter	-

4.3. Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, rencana tindak lanjut dan perbaikan berdasarkan hasil SKM dapat dilihat pada tabel 18 sebagai berikut:

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur	Rencana Perbaikan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur				
3	Waktu Penyelesaian				
4	Biaya/ Tarif				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
6	Kompetensi Pelaksana				
7	Perilaku Pelaksana				
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
9	Sarana dan Prasarana				

DAFTAR PUSTAKA

Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta,2008

Bungin, Burhan, Penelitian Kualitatif : *Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu SosialLainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009

Cochran G. William. *Teknik Penarikan Sampel,* edisi ketiga, UI Press, Jakarta, 1991

Huang, Hidayat, *Pengertian Margin Error Quick Count Perlu Diluruskan*, diakses pada 15 November2016 di: (http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick- count-perlu-diluruskan_54f6b721a33311265e8b46f5)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Krisna, F. R., *Margin of Error*, diakses di: (http://krisnafr.multiply.com/journal/item/40/Marginoferror)

Lohr, Sharon. L., *Sampling: Design and Analysis*, Volume 1, Duxbury Press, the University of Michigan, 1999

Malhotra, N.K., *Metode Riset Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta, 2009Newbold, Paul., *Statistics for Business and Economics*, 7th Edition. Cram 101, 2013

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara PelayananPublik

Mahmudi, New Public Management (NPM): *Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*, Sinergi, Vol 6 No. 1, 2003

McLaughlin Kate, Osborne, Stephen P. and Ferlie, Ewan, *New Public Management, Current Trends and Future Prospects*, London, 2002

Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-27, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010

Sarman, Mukhtar, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Pustaka Fisip UNLAM, 2004 Suhartanto, D. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alphabeta, 2014

Tjiptono, Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008

Umar. H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi baru-Cetakan ke-4, PT Raja GrafindoPersada, Jakarta, 2001

Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik

Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi ke-2, PT. Bumi Aksara,2008

Walpole, R.E., Myers, R.H., Myers, S.L., and Ye, K., *Probability and Statistics for Engineers andScientists*, Ninth Edition, Boston: Pearson Education, 2012

Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990

Survei Kepuasan Masyarakat
Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi
Periode 01 Oktober 2025 - 31 Desember 2025

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, peran dan fungsi Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memaksimalkan pelayanan masyarakat sesuai asas yang tercantum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan salah satu komitmen unit penyelenggaraan pelayanan publik. Komitmen tersebut tercermin dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan penilaian dan pengukuran kinerja dari unit penyelenggara pelayanan publik. Penilaian dan pengukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada periode Periode 01 Oktober 2025 - 31 Desember 2025, Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo selaku unit penyelenggara pelayanan publik melakukan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara detail terbahas di dalam laporan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mendukung upaya perbaikan dan menjadi barometer dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi stakeholder.

Kemudian hasil survei ini juga kami harapkan dapat menjadi komitmen pimpinan beserta jajarannya, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh masyarakat, utamanya pengguna layanan atau responden yang terlibat dalam proses survei dan memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Selanjutnya, kami akan menindaklanjuti hasil dari penilaian responden,

saran, dan masukan inovasi pelayanan agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan di masa yang akan datang.

Akhirnya harapan kami semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat, bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses peningkatan kualitas layanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Hormat Kami,

Kepala Desa Sugihwaras

Ditandatangani secara elektronik oleh

SYAIFUL
NIP. 3515071503660007

SYAIFUL

DAFTAR ISI

Kata Pengantar		.....	i
Daftar Isi		.....	ii
Daftar Tabel		.....	Iv
Daftar Gambar		.....	v
Executive Summary		.....	vi
BAB I PENDAHULUAN			
I.1.	Latar Belakang		I – 1
I.2.	Dasar Hukum	.....	I – 3
I.3	Maksud dan Tujuan	.....	I – 4
I.4	Manfaat	.....	I – 4
I.5	Ruang Lingkup	.....	I – 5
BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI			
II.1	Pelaksanaan Survei	.....	II – 1
II.2	Pengisian Kuisioner	.....	II – 1
II.3	Metode Analisis Data	.....	II – 4
II.4	Karakterisitik Responden	.....	II – 5
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT			
III.1	Tingkat Kepuasan Masyarakat	.....	III – 1
III.2	U1 : Persyaratan	.....	III – 2
III.3	U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	.....	III – 2
III.4	U3 : Waktu Penyelesaian	.....	III – 3
III.5	U4 : Biaya/Tarif	.....	III – 4
III.6	U5 : Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	.....	III – 4
III.7	U6 : Kompetensi Pelaksana	.....	III – 5
III.8	U7 : Perilaku Pelaksana	.....	III – 5
III.9	U8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	.....	III – 6
III.10	U9 : Sarana dan Prasarana	.....	III – 7
III.11	Saran dan Kritik Responden	.....	III – 7
III.12	Ringkasan Hasil Survei SKM	.....	III – 10

BAB IV PENUTUP

IV.1 Analisis ..... IV – 1
IV.2 Kesimpulan ..... IV – 2
IV.3 Tindak Lanjut ..... IV – 3

Daftar Pustaka

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 3. Nilai SKM per Unsur pelayanan

Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan

Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan

Tabel 11. Persentase Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

Tabel 13. Saran dan Kritik Responden

Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah

Tabel 17. Media Sosial

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden

Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden

Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden

Executive Summary

Sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prima. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga dilihat berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan publik merupakan hal penting untuk terus dievaluasi dan ditingkatkan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik salah satu metode yang dapat digunakan adalah survei kepuasan masyarakat.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi. Survei Kepuasan Masyarakat ini juga diharapkan dapat memberikan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Acuan yang dapat digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Penyelesaian, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Kondisi Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan Pelayanan.

Metode Survei Kepuasan Masyarakat kali ini menggunakan survei secara online melalui portal IKM yang dapat diakses pada https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/4013308. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Periode 01 Oktober 2025 - 31 Desember 2025 mendapatkan nilai Indeks 5.94 atau Nilai Konversi 99.00 dan masuk dalam kategori Sangat Baik. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, unsur Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan,Sarana dan Prasarana merupakan unsur yang mendapatkan nilai terendah.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek yang sangat luas, memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, berkewajiban mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ini berlaku untuk seluruh kegiatan pelayanan publik, baik pelayanan barang publik, jasa publik, maupun pelayanan administratif. Kaidah pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain pertama mengatur tanggung jawab pemerintah dan korporasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum unit pelayanan publik yang baik, serta kedua mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Masyarakat yang semakin dinamis dan kritis memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik, menjadikan program reformasi birokrasi nasional tidak memberikan dampak terhadap tatanan birokrasi secara luas apabila kualitas pelayanan publik masih buruk. Oleh karena itu, pemerintah yakni unit penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan di unit kerjanya.

Tuntutan masyarakat kepada instansi pemerintah membuat instansi pemerintah harus bergerak lebih dinamis dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar instansi pemerintahan dapat bergerak ke arah yang benar, diperlukan kemauan dari setiap instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan secara terus menerus, menampung dan menerima saran dari masyarakat umum, serta membuat inovasi dan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan saran masyarakat. Proses pelayanan publik pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau customer pengguna layanan sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan pengukuran tangkat kepuasan penerima layanan atau Survei Kepuasan Masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan. Evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik ini dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menindaklanjuti pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik, Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Oktober 2025 - 31 Desember 2025 ini melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditetapkan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.

1.2. Dasar Hukum

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan dasar hukum serta peraturan perundangan yang berlaku. Berikut merupakan dasar hukum dan peraturan perundangan yang digunakan yakni, sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo;
2. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan;
3. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo;
4. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi bahan perbaikan kinerja layanan pada periode berikutnya, dan penetapan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

1.4. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh setiap unit pelayanan;

4. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di setiap unit pelayanan;
5. Memicu 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.

1.5. **Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Responden yang tersurvei diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik sehingga dari kegiatan ini mampu menghasilkan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.

BAB II
METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

2.1. Pelaksanaan Survei

2.1.1. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

1) **Penetapan Responden**

Responden dipilih secara acak terhadap pengguna layanan.

2) **Lokasi Survei**

Lokasi survei dilakukan di mesin touchscreen IKM di masing masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan/atau dengan memindai melalui Qrcode yang telah tersedia di masing masing petugas pelayanan

2.1.2. Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan pada Periode 01 Oktober 2025 - 31 Desember 2025. Pelaksanaan survei mengacu pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Survei dilakukan melalui metode online pada aplikasi layanan publik, yaitu portal IKM yang dapat diakses pada https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/4013308

2.2. Pengisian Kuisioner

2.2.1. Bentuk Kuisioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data penerima layanan. Kuisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhdap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisioner dibagi menjadi 4 bagian, sebagai berikut :

a. Bagian 1, berisi identitas unit pelayanan, termasuk nilai SKM secara real beserta nsur-unsurnya;
b. Bagian 2, berisi data responden meliputi no. WA (aktif), usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, layanan yang diterima, tipe layanan, dan petugas yang melayani;

c. Bagian 3, berisi pertanyaan terhadap kualitas pada unsur-unsur pelayanan, mutu pelayanan publik yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur- unsur pelayanan yang dinilai;
d. Bagian 4, berisi kolom untuk menuliskan kritik dan saran responden terhadap unit pelayanan.

2.2.2. **Pengisian Kuisioner**

Untuk pelaksanaan survei Periode 01 Oktober 2025 - 31 Desember 2025, kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari 14 (empat belas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1) **Persyaratan (U1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3) **Waktu Penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4) **Biaya/Tarif (U4)**, 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 (U5)**, 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 (U6)**, adalah adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7) **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9) **Sarana dan prasarana (U9)**, dimana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sementara Prasarana adalah segala sesuatu yang meru-pakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasa-rana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2.3. Bentuk Jawaban Kuisioner

Bentuk jawaban untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi antara 1,00 - 2,5996, kurang baik dari nilai persepsi antara 2,60 - 3,064, baik diberi nilai persepsi antara 3,0644 - 3,532, sangat baik diberi nilai persepsi antara 3,5324 - 4,00, sebagaimana Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	Baik
4	3,5324 - 4,00	Sangat Baik

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa kritik dan saran, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

2.3. Metode Analisis Data

2.3.1. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

2.3.2. Perhitungan Nilai SKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap jumlah unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$Bobot\ nilai\ rata-rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{jml\ unsur}$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$K\ nt\ eaanan \times 25$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 2, di bawah ini.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	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	A	Sangat Baik

2.4. Karakteristik Responden

2.4.1. Jumlah Responden

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Periode 01 Oktober 2025 - 31 Desember 2025 sebanyak 85 orang.

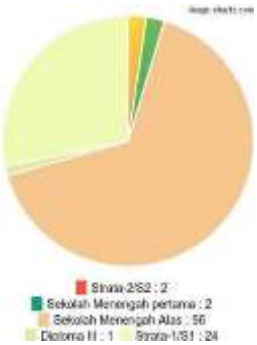
2.4.2. Profil Responden

1) Responden berdasarkan jenis kelamin



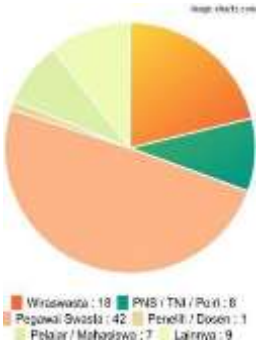
Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden

2) Responden berdasarkan pendidikan



Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden

3) Responden berdasarkan pekerjaan



Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo Periode 01 Oktober 2025 - 31 Desember 2025 dengan total 85 responden menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **5.94**. Dengan demikian pelayanan publik pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori **Sangat Baik** atau dengan nilai konversi IKM sebesar **99.00**.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 unsur pelayanan, sebagaimana tersebut dalam tabel 3 di bawah ini,

Tabel 3.a Nilai SKM per Unsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori
U1	Persyaratan	4.00	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.00	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	4.00	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	4.00	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	4.00	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	4.00	Sangat Baik

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan publik dengan nilai terendah adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan,

sedangkan unsur pelayanan publik dengan nilai tertinggi adalah pada unsur Persyaratan.

3.2. U1 : Persyaratan

Pada tabel 4 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.3. U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada tabel 5 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai SIstem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.4. **U3 : Waktu Penyelesaian**

Pada tabel 6 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.5. **U4 : Biaya/Tarif**

Pada tabel 7 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Biaya/Tarif Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.6. **U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Pada tabel 8 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%

TOTAL	100,00%

3.7. **U6 : Kompetensi Pelaksana**

Pada tabel 9 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kompetensi pelaksana Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.8. **U7 : Perilaku Pelaksana**

Pada tabel 10 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Perilaku Pelaksana Petugas Pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%

Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.9. **U8 : Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan**

Pada tabel 11 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 11. Persentase Persepsi Responden

Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.10. U9 : Sarana dan Prasarana

Pada tabel 12 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sarana dan Prasarana di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi.

Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0%
Baik	0%
Sangat Baik	100%
TOTAL	100,00%

3.11. Saran dan Kritik Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan, maka masukan/opini/pendapat pelanggan sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, portal SKM menampung masukan/opini/pendapat dari pelanggan dengan harapan aspirasi dari pelanggan dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini pelanggan dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pelanggan.

Berikut adalah kritik dan saran yang disampaikan oleh responden terhadap peningkatan mutu pelayanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi, disajikan pada Tabel 13 di bawah ini.

Tabel 13. Saran dan Kritik Responden

Unsur Pelayanan	Saran/ masukan
Persyaratan	
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Waktu Penyelesaian	
Biaya/Tarif	
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	
Kompetensi pelaksana	
Perilaku pelaksana	
Penanganan pegaduan, saran dan masukan	
Sarana dan prasarana	

3.12. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Pelanggan pada layanan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi periode Periode 01 Oktober 2025 - 31 Desember 2025, didapatkan ringkasan pada Tabel 14 di bawah ini.

Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

No.	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	5.94
2	Nilai IKM Konversi	99.00
3	Kategori	Sangat Baik
4	Unsur Tertinggi	1. Persyaratan 2. Sistem,Mekanis,Prosedur 3. Waktu Penyelesaian
5	Unsur Terendah	1. Perilaku Pelaksana 2. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan 3. Sarana dan Prasarana

BAB IV

PENUTUP

4.1. Analisis

Berdasarkan hasil penilaian unsur dari survei serta saran masukan dari responden, tabel 15 berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rencana perbaikan yang akan dilakukan oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

No.	Unsur Pelayanan	Faktor Penyebab	Rencana Perbaikan
1	Persyaratan		
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
3	Waktu Penyelesaian		
4	Biaya/ Tarif		
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
6	Kompetensi Pelaksana		
7	Perilaku Pelaksana		
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
9	Sarana dan Prasarana		

4.2. Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil survei, nilai Indeks Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Oktober 2025 - 31 Desember 2025 berada pada kategori BAIK dan nilai indeks 5.94 dan nilai konversi 99.00;

2. Unsur tertinggi dan terendah di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi, dapat dilihat pada tabel 16 sebagai berikut :

Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1. Persyaratan 2. Sistem,Mekanis,Prosedur 3. Waktu Penyelesaian	1. Perilaku Pelaksana 2. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan 3. Sarana dan Prasarana

Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah

Media Sosial yang dimiliki oleh Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi disebutkan dalam tabel 17 di bawah ini

Tabel 17. Media Sosial

No	Media Sosial	Keterangan
1.	Google Review	-
2.	Facebook	-
3.	Instagram	-
4.	Twitter	-

4.3. Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, rencana tindak lanjut dan perbaikan berdasarkan hasil SKM dapat dilihat pada tabel 18 sebagai berikut:

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur	Rencana Perbaikan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur				
3	Waktu Penyelesaian				
4	Biaya/ Tarif				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
6	Kompetensi Pelaksana				
7	Perilaku Pelaksana				
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
9	Sarana dan Prasarana				

DAFTAR PUSTAKA

Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta,2008

Bungin, Burhan, Penelitian Kualitatif : *Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu SosialLainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009

Cochran G. William. *Teknik Penarikan Sampel,* edisi ketiga, UI Press, Jakarta, 1991

Huang, Hidayat, *Pengertian Margin Error Quick Count Perlu Diluruskan*, diakses pada 15 November2016 di: (http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick- count-perlu-diluruskan_54f6b721a33311265e8b46f5)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Krisna, F. R., *Margin of Error*, diakses di: (http://krisnafr.multiply.com/journal/item/40/Marginoferror)

Lohr, Sharon. L., *Sampling: Design and Analysis*, Volume 1, Duxbury Press, the University of Michigan, 1999

Malhotra, N.K., *Metode Riset Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta, 2009Newbold, Paul., *Statistics for Business and Economics*, 7th Edition. Cram 101, 2013

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara PelayananPublik

Mahmudi, New Public Management (NPM): *Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*, Sinergi, Vol 6 No. 1, 2003

McLaughlin Kate, Osborne, Stephen P. and Ferlie, Ewan, *New Public Management, Current Trends and Future Prospects*, London, 2002

Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-27, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010

Sarman, Mukhtar, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Pustaka Fisip UNLAM, 2004 Suhartanto, D. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alphabeta, 2014

Tjiptono, Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008

Umar. H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi baru-Cetakan ke-4, PT Raja GrafindoPersada, Jakarta, 2001

Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik

Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi ke-2, PT. Bumi Aksara,2008

Walpole, R.E., Myers, R.H., Myers, S.L., and Ye, K., *Probability and Statistics for Engineers andScientists*, Ninth Edition, Boston: Pearson Education, 2012

Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990