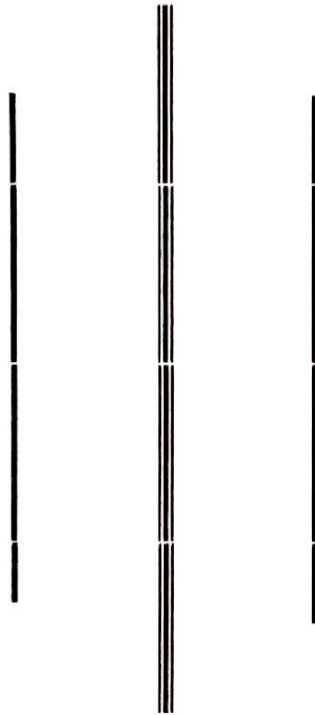


LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II (JULI-DESEMBER 2025)



PEMERINTAH DESA SADAHAYU
KECAMATAN MAJENANG – KABUPATEN CILACAP

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Pemerintah Desa Sadahayu dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Desa Sadahayu, Kecamatan Majenang, Kabupaten Cilacap.

Pelaksanaan survei ini merupakan bagian dari komitmen Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menjalankan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh masyarakat Desa Sadabumi yang telah berpartisipasi aktif dalam memberikan penilaian dan masukan terhadap layanan publik desa. Hasil survei ini akan menjadi dasar dalam peningkatan kinerja aparatur dan mutu pelayanan di masa yang akan datang.

Majenang, 30 Desember 2025
Kepala Desa Sadahayu,



VISI DAN MISI DESA SADAHAYU

Visi:

“Terwujudnya Masyarakat Desa Sadahayu Yang Adil Makmur, Sejahtera, Bermartabat dan Amanah”

Misi:

1. Meningkatkan kinerja Pemerintah Desa Sadahayu terhadap pelayanan masyarakat secara efektif dan kooperatif.
2. Meningkatkan pemerataan pembangunan fisik dan non fisik.
3. Membina dan memberdayakan masyarakat dalam upaya peningkatan rasa kebersamaan dan kegotong-royongan terhadap SDM diantaranya:
 - a. Bidang kepemudaan
 - b. Bidang keagamaan
 - c. Bidang pendidikan
 - d. Bidang kesehatan
 - e. Bidang perekonomian
 - f. Bidang keamanan dan ketertiban
4. Meningkatkan penanganan penanggulangan bencana dengan melindungi masyarakat dari ancaman bencana dengan melalui resiko diantaranya:
 - a. Larangan pada masyarakat agar tidak semena-mena menebang pohon sembarangan.
 - b. Menanami hutan kembali yang gundul.
5. Pengalokasian anggaran dana dari pemerintah untuk penanganan keadaan darurat mendesak desa melalui pengalokasian dana untuk Bantuan Langsung Tunai .

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 dilaksanakan pada bulan Juli-Desember 2025 dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintah Desa Sadahayu, yang meliputi pelayanan administrasi kependudukan, surat menyurat, pelayanan BUMDes, dan informasi publik.

Pelaksanaan survei menggunakan 9 unsur pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam Permen PANRB No. 14 Tahun 2017, dengan jumlah responden 150 orang yang dipilih secara acak proporsional dari seluruh dusun di Desa Sadahayu.

Hasil analisis menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,93 yang termasuk dalam kategori "SANGAT BAIK". Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah perilaku petugas (98,50), sedangkan nilai terendah terdapat pada sarpras (80,00).

Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat secara umum merasa puas terhadap pelayanan publik desa, namun masih diperlukan peningkatan pada aspek ketepatan waktu pelayanan dan kejelasan prosedur.

BAB I – PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tugas utama pemerintah desa sebagai ujung tombak pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan akuntabel, Pemerintah Desa Sadahayu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan pelayanan, serta menentukan langkah-langkah perbaikan berkelanjutan.

1.2. Dasar Hukum

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Peraturan Desa Sadahayu Nomor Tahun tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Desa.

1.3. Tujuan dan Sasaran

- a) Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Desa Sadahayu.
- b) Mengetahui unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan.
- c) Menjadi bahan evaluasi kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan.

BAB II - METODOLOGI SURVEI

2.1. Waktu dan Lokasi

Pelaksanaan survei: Juli-Desember 2025

Lokasi: Kantor Desa Sadahayu, Kecamatan Majenang Kabupaten Cilacap

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi: Seluruh warga Desa Sadahayu yang pernah menerima layanan publik selama semester II 2025.

Sampel: 150 responden dengan metode *random sampling proportional*.

2.3. Instrumen Survei

Survei menggunakan kuesioner berbasis 9 unsur pelayanan publik, yaitu:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

2.4. Skala Penilaian

Setiap unsur diberi nilai antara 1-4:

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

2.5. Rumus Perhitungan

$$\text{IKM} = \frac{\text{Jumlah nilai unsur} \times 25}{\text{Jumlah unsur}}$$

Klasifikasi Nilai IKM:

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
81,26 - 100,00	A (Sangat Baik)	Sangat Memuaskan
62,51 - 81,25	B (Baik)	Memuaskan
43,76 - 62,50	C (Kurang Baik)	Kurang Memuaskan
25,00 - 43,75	D (Tidak Baik)	Tidak Memuaskan

BAB III - HASIL SURVEI DAN ANALISIS

3.1. Rekapitulasi Nilai Tiap Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Konversi (x25)	Keterangan
1	Persyaratan	3,68	92,00	Sangat Baik
2	Prosedur	3,55	88,75	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,49	87,25	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,72	93,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	3,59	89,75	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,47	86,75	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas	3,94	98,50	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,20	80,00	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,34	83,50	Sangat Baik

Total Nilai IKM = 88,93 (Kategori: Sangat Baik)

3.2. Analisis Singkat

- Kekuatan utama: keramahan petugas, biaya pelayanan yang transparan, serta kejelasan produk layanan.
- Kelemahan utama: sarana dan prasarana yang kurang memadai dan memenuhi standar pelayanan.

BAB IV – PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 menunjukkan nilai IKM sebesar 88,93 dengan kategori “Sangat Baik”. Hal ini berarti masyarakat secara umum merasa puas terhadap pelayanan Pemerintah Desa Sadahayu.

4.2. Rekomendasi

1. Menyusun SOP layanan berbasis waktu untuk mempercepat proses pelayanan administrasi.
2. Menambah fasilitas ruang tunggu dan sarana informasi publik.
3. Meningkatkan pelatihan pelayanan prima bagi aparatur desa.
4. Melaksanakan SKM secara rutin dan terbuka untuk evaluasi berkala.
- 5.

Lampiran

1. Foto kegiatan survei dan responden.
2. Contoh kuesioner SKM.
3. Grafik hasil per unsur pelayanan.
4. Daftar nama tim pelaksana SKM.

No	Nama Responden	Alamat	U1 Persyaratan	U2 Sistem	U3 Waktu	U4 Biaya	U5 Produk	U6 Kompetensi	U7 Perilaku	U8 Pengaduan	U9 Sarpras
1	TITA MAYLA ARYANI	RT 03/RW 01	4	4	3	4	4	3	4	3	3
2	TARKUN	RT 04/RW 01	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	TASTO	RT 03/RW 04	3	3	4	4	4	3	4	3	3
4	CIPTO WALUYO	RT 03/RW02	3	3	4	4	4	3	4	3	3
5	SUYUD PAMUNGKAS	RT 01/RW 01	4	4	4	4	4	3	4	3	3
6	FRASTIO	RT 01/RW 04	3	3	3	4	4	3	4	3	3
7	SODIKIN	RT 02/RW 02	4	3	3	4	4	3	4	3	3
8	TRIYATI	RT 02/RW 02	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	DEVI	RT 07/RW 03	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	PURWADI	RT 06/RW 01	3	3	4	4	4	3	4	3	3
11	IRA KHO RUL AWALIYAH	RT 06/RW 01	3	3	3	4	4	3	4	3	3
12	NANDA SILVIA	RT 05/RW 02	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	DANU AGUNG PURNAMA	RT 04/RW 03	4	4	4	4	4	4	3	3	3
14	TASWA SUSENO	RT 05/RW 02	3	3	4	4	3	3	3	3	3
15	FITRIA USWATUN	RT 04/RW 04	3	3	3	4	4	3	4	3	3
16	DIYANTI SIMANJUNTAK	RT 04/RW 04	4	4	3	3	3	3	4	3	3
17	IIN DARVATI	RT 01/RW 03	3	3	3	3	3	3	4	3	3
18	KARNINGSIH	RT 06/RW 03	4	4	3	4	3	4	4	3	3
19	RIAN YOGA PRATAMA	RT 05/RW 02	3	3	3	3	3	4	4	3	3
20	IBNU SULISTIAWAN	RT 05/RW 02	4	3	3	3	3	4	4	3	3
21	KUSNARA	RT 04/RW 03	4	3	3	3	3	4	4	3	3
22	DEWI LESTARI	RT 07/RW 01	4	4	3	3	3	4	4	4	4
23	SATRIYO	RT 04/RW 05	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	SARTINI	RT 04/RW 05	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	SUHARJO	RT 05/RW01	3	3	3	4	3	3	4	3	3
26	SARTO	RT 01/RW 02	3	3	3	4	3	3	4	3	3
27	ANTO	RT 02/RW 04	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	SUHANAH	RT 02/RW 04	3	3	3	4	3	3	4	3	3

No	Nama Responden	Alamat	U1 Persyaratan	U2 Sistem	U3 Waktu	U4 Biaya	U5 Produk	U6 Kompetensi	U7 Perilaku	U8 Pengaduan	U9 Sarpras
29	SAEPUDIN	RT 02/RW 01	3	3	3	4	3	4	4	4	4
30	WARLIAH	RT 03/RW 03	4	3	3	4	3	3	4	4	3
31	WARNITI	RT 02/RW 03	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	SARKIM SOLEHUDIN	RT 05/RW 01	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	SUDIANA	RT 05/RW 03	3	3	3	4	3	3	4	4	3
34	ROROH PRIHATINI	RT 05/RW 03	4	3	3	4	3	3	4	4	3
35	KUSMAN	RT 03/RW 03	4	3	3	4	3	3	4	3	3
36	REVAL VERMANA	RT 03/RW 01	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	SARI	RT 02/RW 04	4	3	3	4	3	3	4	3	3
38	RAFI AZIZ ARIZKI	RT 01/RW 05	4	4	4	4	4	4	4	4	3
39	RUSTANDI	RT 03/RW 01	4	3	3	4	3	3	4	3	3
40	MUSTOFA	RT 03/RW 01	4	3	3	4	3	3	4	3	3
41	TARSIDI	RT 02/RW 01	4	4	3	4	3	3	4	3	3
42	AGUS DEYANTO	RT 01/RW 02	4	4	4	4	3	3	4	3	4
43	DARWI	RT 06/RW 03	4	4	4	4	4	4	4	3	3
44	TITI APRILIANI	RT 01/RW 03	4	4	4	4	4	4	4	3	3
45	CARSONO	RT 05/RW 01	4	4	3	4	3	3	4	3	3
46	WIDA SARI UTAMI	RT 05/RW 03	4	4	3	4	4	3	4	3	3
47	TARSIM YULIANA	RT 04/RW 01	3	3		3	4	3	3	4	4
48	DARSIH	RT 01/RW 02	4	3	3	3	3	3	4	4	3
49	DILA APRILIA	RT 01/RW 01	4	4	4	4	4	4	4	4	3
50	RASTI	RT 04/RW 01	4	3	3	3	3	3	4	3	3
51	AKHIRIN	RT 06/RW 03	3	3	3	4	4	4	4	4	3
52	CARWAN	RT 05/RW 02	3	3	3	4	4	3	4	4	4
53	TRI TANTI AGUSTIN	RT 04/RW 04	4	3	3	4	4	4	4	3	3
54	DARKI	RT 02/RW 04	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	DARIM	RT 03/RW 05	3	3	3	4	3	3	4	3	3
56	CARSAH	RT 02/RW 03	4	3	3	4	4	4	4	3	3

No	Nama Responden	Alamat	U1 Persyaratan	U2 Sistem	U3 Waktu	U4 Biaya	U5 Produk	U6 Kompetensi	U7 Perilaku	U8 Pengaduan	U9 Sarpras
57	CUCU YUDIANTO	RT 01/RW 02	3	3	3	4	3	4	4	3	3
58	WIWIN SARWINAH	RT 01/RW 02	4	3	3	3	3	4	4	4	4
59	IKAM GUNAWAN	RT 04/RW 03	4	4	4	3	3	3	4	3	3
60	CARKIM	RT 05/RW 02	4	4	4	4	4	3	4	3	3
61	DARMINI	RT 05/RW 03	4	4	3	4	4	4	4	4	3
62	WARJONO	RT 01/RW 02	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	SARI ERMAWATI	RT 04/RW 05	3	3	3	3	3	4	4	4	4
64	ANTON SISWANTO	RT 02/RW 02	4	3	3	4	4	3	4	3	3
65	ERWIN SUTRIYANA	RT 04/RW 04	4	4	4	4	4	4	4	4	3
66	RUSTI	RT 05/RW 03	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	PULUNG	RT 04/RW 03	4	3	3	4	3	4	4	4	3
68	SAHYO	RT 05/RW 01	4	4	4	4	4	4	4	4	3
69	SUKAMTO KASNO	RT 02/RW 01	4	4	3	3	3	3	4	3	4
70	ABDUL ROHMAN	RT 04/RW 03	3	3	3	4	4	3	4	3	3
71	ETI ROHAYATI	RT 04/RW 01	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	TARSONO	RT 05/RW 01	4	4	3	4	4	4	4	4	3
73	PIRAM SUPRI	RT 01/RW 04	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	CARKUM	RT 03/RW 03	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	WARMUKI	RT 04/RW 02	4	4	3	3	3	3	4	3	3
76	WAHYUDIN	RT 02/RW 03	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	SISWANTO	RT 01/RW 02	4	3	3	4	4	3	4	3	3
78	TARKAM RUSDIANA	RT 05/RW 03	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	KARSUM	RT 05/RW 01	4	3	3	3	3	3	4	3	3
80	DONI	RT 05/RW 03	4	4	3	3	4	3	4	3	3
81	SAEFUDIN MUBAROKAH	RT 06/RW 01	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	TARYATI	RT 03/RW 05	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	WARTIM HIDAYAT	RT 02/RW 02	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	HUSNI TUJWIYAH	RT 06/RW 03	4	4	4	4	4	4	4	4	3

No	Nama Responden	Alamat	U1 Persyaratan	U2 Sistem	U3 Waktu	U4 Biaya	U5 Produk	U6 Kompetensi	U7 Perilaku	U8 Pengaduan	U9 Sarpras
85	RASKEM	RT 01/RW 04	4	4	4	4	4	3	3	3	3
86	DARSEN O	RT 03/RW 04	3	3	3	4	4	3	4	3	3
87	DIDAH NURWAHIDAH	RT 03/RW 03	3	3	3	4	4	3	4	3	3
88	WAHIDIN	RT 03/RW 05	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	GATOT ARIF SUPRIYADI	RT 02/RW 03	4	4	4	3	3	3	4	3	3
90	FEBRI MAULANA	RT 03/RW 01	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	SRI YUNINGSIH	RT 03/RW 01	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	TASKEM	RT 03/RW 02	4	4	4	3	3	3	4	3	3
93	RAKI	RT 07/RW 01	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	RATNA	RT 02/RW 02	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	WASA	RT 01/RW 02	3	3	3	3	3	3	4	3	3
96	SARKIM SOLEHUDIN	RT 01/RW 02	3	3	3	3	3	3	4	3	3
97	DASWI	RT 04/RW 02	3	3	3	3	3	3	4	4	4
98	JUHERI	RT 01/RW 03	4	4	4	4	4	4	4	4	3
99	DARWI	RT 01/RW 01	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	TARSIH	RT 03/RW 03	4	4	4	4	4	3	4	3	3
101	SRI LESTARI	RT 01/RW 02	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	ARTA PERMANA	RT 03/RW 04	4	4	4	4	4	4	4	4	3
103	WAHYATI	RT 07/RW 03	3	3	3	3	3	3	4	3	3
104	KARWIN	RT 02/RW 01	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	SITI NUR HOLIFAH	RT 06/RW 01	3	3	3	3	3	3	4	3	3
106	CASIKEM	RT 06/RW 01	4	4	4	4	4	3	4	3	3
107	TARKINI	RT 01/RW 02	4	4	4	4	4	3	4	3	3
108	IIN PAINAH	RT 01/RW 01	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	MUHAMMAD IKSHAN	RT 05/RW 02	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	WARSIN	RT 05/RW 03	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	TASWI	RT 01/RW 01	3	3	3	4	3	3	4	3	3
112	WAHYUDI	RT 04/RW 03	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No	Nama Responden	Alamat	U1 Persyaratan	U2 Sistem	U3 Waktu	U4 Biaya	U5 Produk	U6 Kompetensi	U7 Perilaku	U8 Pengaduan	U9 Sarpras
113	NURSINTO	RT 04/RW 03	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	RAMSIYAH	RT 05/RW 01	4	4	4	4	4	3	4	3	3
115	AURELIA SALSABILA	RT 06/RW 01	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	DASWA	RT 01/RW 03	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	DARKIAH	RT 01/RW 01	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	RASWJO	RT 04/RW 04	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	EMPRAH	RT 04/RW 02	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	SUKIN NURARIFIN	RT 05/RW 01	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	DASKIM	RT 03/RW 02	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	SARMUNAH	RT 02/RW 02	4	4	3	4	4	4	4	3	3
123	SULASTRI	RT 01/RW 02	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	WARSIH	RT 01/RW 05	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	SUMITRO	RT 01/RW 02	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	RASKEM	RT 05/RW 02	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	RASTINI	RT 03/RW 02	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	SARTUM SUGENDRO	RT 01/RW 01	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	SARTO	RT 04/RW 05	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	RASIM	RT 02/RW 02	4	3	3	3	3	3	4	3	3
131	RASTI SRI HARYATI	RT 03/RW 05	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	WARDIANTO	RT 01/RW 05	3	3	3	3	3	3	4	3	3
133	RASPEN	RT 01/RW 05	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	SAPTINI	RT 03/RW 01	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	ADE KURNIAWAN	RT 01/RW 02	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	DASKIAH	RT 04/RW 03	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	MUTAKIM	RT 01/RW 04	3	3	3	4	4	3	4	3	3
138	SUKIRYO	RT 02/RW 05	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	KARSO	RT 07/RW 01	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	RUKMINI	RT 02/RW 03	4	4	4	4	4	4	4	3	3

No	Nama Responden	Alamat	U1 Persyaratan	U2 Sistem	U3 Waktu	U4 Biaya	U5 Produk	U6 Kompetensi	U7 Perilaku	U8 Pengaduan	U9 Sarpras
141	SARTI	RT 03/RW 04	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	HASANAH	RT 07/RW 01	4	4	4	4	3	3	3	3	3
143	CARKONO	RT 07/RW 03	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	TARMIN	RT 03/RW 03	4	4	4	4	4	3	4	3	3
145	DARMAN	RT 02/RW 03	4	4	4	4	4	3	3	3	3
146	NUR HIDAYAT	RT 07/RW 01	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	EKO LISVANTO	RT 03/RW 03	4	4	4	4	4	3	3	3	3
148	IIS TRISNAWATI	RT 01/RW 03	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	DIMAS ALAN WARI	RT 04/RW 03	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	JOKO WIBOWO	RT 03/RW 05	3	3	3	3	3	3	4	3	3

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN PUBLIK DESA SADAHAYU

Nama
No. HP
Jenis Kelamin
Umur
Pendidikan
Pekerjaan
Jenis Layanan

laki 2

37 th

SMP

Buruh harian lepas

Arat kehilangan

1. Bagaimana Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya?

Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai

2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan yang diberikan Penyelenggara Pelayanan?

Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah

3. Bagaimana Kecepatan Pelayanan yang diberikan Penyelenggara Pelayanan?

Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat

4. Bagaimana Kesesuaian antara Biaya/Tarif yang dibayarkan dengan Biaya yang telah ditetapkan?

Selalu Tidak Sesuai	Kadang-kadang Sesuai	Banyak Sesuai	Selalu Sesuai

5. Bagaimana Kesesuaian antara Hasil Pelayanan yang diberikan dengan Ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan awal Pelanggan?

Selalu Tidak Sesuai	Kadang-kadang Sesuai	Banyak Sesuai	Selalu Sesuai

6. Bagaimana Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan?

Tidak Mampu	Kurang Mampu	Mampu	Sangat Mampu

7. Bagaimana Sikap (Kesopanan dan Keramahan) Petugas dalam memberikan Pelayanan?

Tidak Sopan/Ramah	Kurang Sopan/Ramah	Sopan/Ramah	Sangat Sopan/Ramah

8. Bagaimana Petugas Pelayanan menangani Pengaduan Saran, dan Masukan anda?

Tidak Tanggap	Kurang Tanggap	Tanggap	Sangat Tanggap

9. Bagaimana Kondisi Sarana dan Prasarana di Fasilitas Pelayanan?

Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik

10. Apakah sudah mendapatkan informasi yang cukup dan jelas sesuai standar pelayanan (transparansi) ?

Tidak Transparan	Kurang Transparan	Cukup Transparan	Transparan

11. Apakah dalam memberikan pelayanan, petugas layanan meminta atau menerima sesuatu (uang / barang) ?

Selalu	Sering	Pernah	Tidak Pernah

12. Dari 2 s/d 5 bintang, pilih tingkat kepuasan pelayanan anda pada unit kerja

..	...		

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN PUBLIK DESA SADAHAYU

Nama
No. HP
Jenis Kelamin
Umur
Pendidikan
Pekerjaan
Jenis Layanan

CIKA / DARMAN

laki 2

42 tahun

SD

PETANI

SKTM

1. Bagaimana Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya?

Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai

2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan yang diberikan Penyelenggara Pelayanan?

Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah

3. Bagaimana Kecepatan Pelayanan yang diberikan Penyelenggara Pelayanan?

Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat

4. Bagaimana Kesesuaian antara Biaya/Tarif yang dibayarkan dengan Biaya yang telah ditetapkan?

Selalu Tidak Sesuai	Kadang-kadang Sesuai	Banyak Sesuai	Selalu Sesuai

5. Bagaimana Kesesuaian antara Hasil Pelayanan yang diberikan dengan Ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan awal Pelanggan?

Selalu Tidak Sesuai	Kadang-kadang Sesuai	Banyak Sesuai	Selalu Sesuai

6. Bagaimana Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan?

Tidak Mampu	Kurang Mampu	Mampu	Sangat Mampu

7. Bagaimana Sikap (Kesopanan dan Keramahan) Petugas dalam memberikan Pelayanan?

Tidak Sopan/Ramah	Kurang Sopan/Ramah	Sopan/Ramah	Sangat Sopan/Ramah

8. Bagaimana Petugas Pelayanan menangani Pengaduan, Saran, dan Masukan anda?

Tidak Tanggap	Kurang Tanggap	Tanggap	Sangat Tanggap

9. Bagaimana Kondisi Sarana dan Prasarana di Fasilitas Pelayanan?

Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik

10. Apakah sudah mendapatkan informasi yang cukup dan jelas sesuai standar pelayanan (transparansi) ?

Tidak Transparan	Kurang Transparan	Cukup Transparan	Transparan

11. Apakah dalam memberikan pelayanan, petugas layanan meminta atau menerima sesuatu (uang / barang) ?

Selalu	Sering	Pernah	Tidak Pernah

12. Dari 2 s/d 5 bintang, pilih tingkat kepuasan pelayanan anda pada unit kerja

..	...		

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN PUBLIK DESA SADAHAYU

Nama : Dizantia S
No. HP :
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 49 th
Pendidikan : SNP
Pekerjaan : Petani
Jenis Layanan : Perubahan KK

1. Bagaimana Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya?

Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai

2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan yang diberikan Penyelenggara Pelayanan?

Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah

3. Bagaimana Kecepatan Pelayanan yang diberikan Penyelenggara Pelayanan?

Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat

4. Bagaimana Kesesuaian antara Biaya/Tarif yang dibayarkan dengan Biaya yang Telah ditetapkan?

Selalu Tidak Sesuai	Kadang-kadang Sesuai	Banyak Sesuai	Selalu Sesuai

5. Bagaimana Kesesuaian antara Hasil Pelayanan yang diberikan dengan Ketentuan yang telah ditetapkan/pemintaan awal Pelanggan?

Selalu Tidak Sesuai	Kadang-kadang Sesuai	Banyak Sesuai	Selalu Sesuai

6. Bagaimana Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan?

Tidak Mampu	Kurang Mampu	Mampu	Sangat Mampu

7. Bagaimana Sikap (Kesopanan dan Keramahan) Petugas dalam memberikan Pelayanan?

Tidak Sopan/Ramah	Kurang Sopan/Ramah	Sopan/Ramah	Sangat Sopan/Ramah

8. Bagaimana Petugas Pelayanan menangani Pengaduan, Saran, dan Masukan anda?

Tidak Tanggap	Kurang Tanggap	Tanggap	Sangat Tanggap

9. Bagaimana Kondisi Sarana dan Prasarana di Fasilitas Pelayanan?

Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik

10. Apakah sudah mendapatkan informasi yang cukup dan jelas sesuai standar pelayanan (transparansi)?

Tidak Transparan	Kurang Transparan	Cukup Transparan	Transparan

11. Apakah dalam memberikan pelayanan, petugas layanan meminta atau menerima sesuatu (uang / barang)?

Selalu	Sering	Pernah	Tidak Pernah

12. Dari 2 s/d 5 bintang, pilih tingkat kepuasan pelayanan anda pada unit kerja

**	***	****	*****

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN PUBLIK DESA SADAHAYU

Nama : MUTAKIM
No. HP :
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 32 Tahun
Pendidikan : SD
Pekerjaan : Petani
Jenis Layanan : SKU

1. Bagaimana Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya?

Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai

2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan yang diberikan Penyelenggara Pelayanan?

Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah

3. Bagaimana Kecepatan Pelayanan yang diberikan Penyelenggara Pelayanan?

Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat

4. Bagaimana Kesesuaian antara Biaya/Tarif yang dibayarkan dengan Biaya yang Telah ditetapkan?

Selalu Tidak Sesuai	Kadang-kadang Sesuai	Banyak Sesuai	Selalu Sesuai

5. Bagaimana Kesesuaian antara Hasil Pelayanan yang diberikan dengan Ketentuan yang telah ditetapkan/pemintaan awal Pelanggan?

Selalu Tidak Sesuai	Kadang-kadang Sesuai	Banyak Sesuai	Selalu Sesuai

6. Bagaimana Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan?

Tidak Mampu	Kurang Mampu	Mampu	Sangat Mampu

7. Bagaimana Sikap (Kesopanan dan Keramahan) Petugas dalam memberikan Pelayanan?

Tidak Sopan/Ramah	Kurang Sopan/Ramah	Sopan/Ramah	Sangat Sopan/Ramah

8. Bagaimana Petugas Pelayanan menangani Pengaduan, Saran, dan Masukan anda?

Tidak Tanggap	Kurang Tanggap	Tanggap	Sangat Tanggap

9. Bagaimana Kondisi Sarana dan Prasarana di Fasilitas Pelayanan?

Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik

10. Apakah sudah mendapatkan informasi yang cukup dan jelas sesuai standar pelayanan (transparansi)?

Tidak Transparan	Kurang Transparan	Cukup Transparan	Transparan

11. Apakah dalam memberikan pelayanan, petugas layanan meminta atau menerima sesuatu (uang / barang)?

Selalu	Sering	Pernah	Tidak Pernah

12. Dari 2 s/d 5 bintang, pilih tingkat kepuasan pelayanan anda pada unit kerja

**	***	****	*****

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN PUBLIK DESA BADAHAYU

Nama: Hasbi antri
No. HP:
Jenis Kelamin: Laki Laki
Umur: 27 th
Pendidikan: SMK
Pekerjaan: Buruh harian lepas
Jenis Layanan: Perat kesehatan

1. Bagaimana Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya?

Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai ✓

2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan yang diberikan Penyelenggara Pelayanan?

Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah ✓	Sangat Mudah

3. Bagaimana Kecepatan Pelayanan yang diberikan Penyelenggara Pelayanan?

Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat ✓	Sangat Cepat

4. Bagaimana Kesesuaian antara Biaya/Tarif yang dibayarkan dengan Biaya yang telah ditetapkan?

Selalu Tidak Sesuai	Kadang-kadang Sesuai	Banyak Sesuai	Selalu Sesuai ✓

5. Bagaimana Kesesuaian antara Hasil Pelayanan yang diberikan dengan Ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan awal Pelanggan?

Selalu Tidak Sesuai	Kadang-kadang Sesuai	Banyak Sesuai	Selalu Sesuai ✓

6. Bagaimana Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan?

Tidak Mampu	Kurang Mampu	Mampu ✓	Sangat Mampu

7. Bagaimana Sikap (Keagresan dan Keramahan) Petugas dalam memberikan Pelayanan?

Tidak Sopan/Ramah	Kurang Sopan/Ramah	Sopan/Ramah ✓	Sangat Sopan/Ramah

8. Bagaimana Petugas Pelayanan menangani Pengaduan Saran dan Masukan anda?

Tidak Tanggap	Kurang Tanggap	Tanggap ✓	Sangat Tanggap

9. Bagaimana Kondisi Sarana dan Prasarana di Fasilitas Pelayanan?

Tidak Baik	Kurang Baik	Baik ✓	Sangat Baik

10. Apakah sudah mendapatkan informasi yang cukup dan jelas sesuai standar pelayanan (transparansi)?

Tidak Transparan	Kurang Transparan	Cukup Transparan ✓	Transparan

11. Apakah dalam memberikan pelayanan, petugas layanan meminta atau menerima sesuatu (uang / barang)?

Selalu	Sering	Pernah	Tidak Pernah ✓

12. Dari 2 s.d 5 bintang, pilih tingkat kepuasan pelayanan anda pada unit kerja

★	★★	★★★	★★★★ ✓

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN PUBLIK DESA BADAHAYU

Nama: CIKA / DARMAH
No. HP:
Jenis Kelamin: Laki Laki
Umur: 42 Tahun
Pendidikan: SD
Pekerjaan: Petani
Jenis Layanan: SKTM

1. Bagaimana Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya?

Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai ✓

2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan yang diberikan Penyelenggara Pelayanan?

Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah ✓	Sangat Mudah

3. Bagaimana Kecepatan Pelayanan yang diberikan Penyelenggara Pelayanan?

Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat ✓	Sangat Cepat

4. Bagaimana Kesesuaian antara Biaya/Tarif yang dibayarkan dengan Biaya yang telah ditetapkan?

Selalu Tidak Sesuai	Kadang-kadang Sesuai	Banyak Sesuai	Selalu Sesuai ✓

5. Bagaimana Kesesuaian antara Hasil Pelayanan yang diberikan dengan Ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan awal Pelanggan?

Selalu Tidak Sesuai	Kadang-kadang Sesuai	Banyak Sesuai	Selalu Sesuai ✓

6. Bagaimana Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan?

Tidak Mampu	Kurang Mampu	Mampu ✓	Sangat Mampu

7. Bagaimana Sikap (Keagresan dan Keramahan) Petugas dalam memberikan Pelayanan?

Tidak Sopan/Ramah	Kurang Sopan/Ramah	Sopan/Ramah ✓	Sangat Sopan/Ramah

8. Bagaimana Petugas Pelayanan menangani Pengaduan Saran dan Masukan anda?

Tidak Tanggap	Kurang Tanggap	Tanggap ✓	Sangat Tanggap

9. Bagaimana Kondisi Sarana dan Prasarana di Fasilitas Pelayanan?

Tidak Baik	Kurang Baik	Baik ✓	Sangat Baik

10. Apakah sudah mendapatkan informasi yang cukup dan jelas sesuai standar pelayanan (transparansi)?

Tidak Transparan	Kurang Transparan	Cukup Transparan ✓	Transparan

11. Apakah dalam memberikan pelayanan, petugas layanan meminta atau menerima sesuatu (uang / barang)?

Selalu	Sering	Pernah	Tidak Pernah ✓

12. Dari 2 s.d 5 bintang, pilih tingkat kepuasan pelayanan anda pada unit kerja

★	★★	★★★	★★★★ ✓