



KEMENTERIAN DESA DAN
PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT atas Layanan Informasi Publik

Triwulan 1 (Januari - Maret)



Biro Hubungan Masyarakat
Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal
2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL.....	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Dasar Hukum	6
1.3 Deskripsi Singkat Layanan	7
1.4 Maksud dan Tujuan	8
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat ...	9
2.2 Metode Pengumpulan Data	9
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	11
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei	11
2.5 Penentuan Jumlah Responden	12
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden SKM	13
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	15
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	17
4.2 Rencana Tindak Lanjut	19
4.3 Tren Nilai	20
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	21
LAMPIRAN	
Lampiran I : Kuesioner Survei	22
Lampiran II : Hasil Perhitungan Nilai IKM	24



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Krejcie and Morgan	12
Tabel 3. 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	15
Tabel 3. 2 Detail Nilai SKM per Unsur	16
Tabel 4. 1 Matriks Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Profil Responden Survei berdasarkan Jenis Kelamin	13
Gambar 3. 2 Profil Responden Survei berdasarkan Usia	14
Gambar 3. 3 Profil Responden Survei berdasarkan Daerah Asal (Kabupaten/Kota)	14
Gambar 3. 4 Grafik Nilai IKM per Unsur.....	16
Gambar 4. 1 Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Tahun 2023-2026	21

| PENDAHULUAN

Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Tahun 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan setiap penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya untuk membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Seiring adanya konsep pembangunan berkelanjutan, pelibatan masyarakat menjadi aspek penting guna mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih efisien.

Sebagai pelaksanaan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, telah disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi setiap penyelenggara pelayanan publik untuk mendorong peningkatan peran pengawan masyarakat selaku penerima layanan publik melalui partisipasi aktif dalam menilai penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dimaksudkan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana dan prasarana, konsultasi pengaduan serta unsur yang berkaitan dengan zona integritas.

Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal selaku penyelenggara layanan publik memiliki beberapa jenis layanan publik, salah satunya adalah Layanan Informasi Publik. Layanan informasi publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal merupakan layanan penyediaan informasi bagi masyarakat terkait desa dan daerah tertinggal yang secara online dapat diakses melalui e-PPID (<https://ppid.kemendesa.go.id/>) yang terintegrasi dengan SIPEMANDU Desa/Sistem Informasi Publik dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu (<https://sipemandu.kemendesa.go.id/>).



Dalam rangka mengukur tingkat kualitas Layanan Informasi Publik yang diselenggarakan oleh Biro Hubungan Masyarakat sebagai salah satu unit pelayanan publik di Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal, maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian layanan yang diberikan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil survei kepuasan masyarakat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan diperoleh kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai pedoman dan bahan pertimbangan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan perbaikan secara kontinyu sehingga kualitas pelayanan prima dapat dicapai. Dengan dicapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

Dasar Hukum

Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 ini dilaksanakan dengan berdasarkan pada:

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 171 Tahun 2024 tentang Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal.
- Peraturan Komisi Informasi Publik Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



- Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.
- Peraturan Menteri Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.
- Keputusan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Nomor 90 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Layanan Informasi Publik Terpadu Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

Deskripsi layanan

Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal merupakan layanan penyediaan informasi bagi masyarakat terkait desa dan daerah tertinggal. Informasi yang disampaikan di antaranya informasi yang disediakan secara berkala, informasi yang disediakan setiap saat, dan informasi serta merta. Layanan Informasi Publik dilaksanakan secara langsung di Ruang PPID Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal yang beralamat di Jalan Taman Makam Pahlawan Kalibata Nomor 17 Jakarta Selatan dan secara online melalui melalui e-PPID (<https://ppid.kemendesa.go.id/>) yang merupakan layanan online berbasis website dan android serta terintegrasi pada Sistem Informasi Publik dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu / SIPEMANDU Desa (<https://sipemandu.kemendesa.go.id/>). Beberapa kanal layanan Informasi Publik yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat meliputi:

- Call Center : 1500040;
- SMS : 0812 8899 0040;
- WhatsApp: 0877 8899 0040;
- Facebook : Kemendespdt;
- X : Kemendespdt;
- Website SIPEMANDU : sipemandu.kemendesa.go.id;
- Layanan pada Pusat Pengaduan dan Layanan Informasi;
- PPID; dan
- Surat menyurat.

Adapun layanan yang dapat diperoleh masyarakat meliputi permohonan informasi publik, penyampaian keberatan atas informasi publik, serta sengketa informasi publik.

Maksud dan Tujuan

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan kelemahan pelayanan terhadap kinerja pelayanan publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal.

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan hasilnya akan digunakan untuk perbaikan pelayanan publik di Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal secara berkala sehingga hal tersebut dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Adapun sasaran Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 ini meliputi:

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Selanjutnya manfaat dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Triwulan I Tahun 2026, diantaranya:

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

PENGUMPULAN DATA SKM

Pelaksanaan SKM

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 adalah Biro Hubungan Masyarakat. Formulir survei disampaikan kepada penerima layanan melalui dua kanal, yaitu secara daring melalui tautan pada aplikasi Sipemandu (Sistem Informasi Publik dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu), serta secara langsung di Ruang PPID yang berlokasi di Gedung Pusat Pengaduan dan Layanan Informasi, Jalan Taman Makam Pahlawan Kalibata Nomor 17, Jakarta Selatan, pada saat pelayanan berlangsung.

Metode Pengumpulan Data

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah menetapkan 9 (sembilan) unsur pelayanan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya diimplementasikan pada Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026. Adapun unsur-unsur tersebut antara lain:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.



b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 digunakan kuesioner yang diberikan atau dibagikan kepada penerima layanan melalui tautan layanan survei online melalui google form yang disusun oleh pengelola layanan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat atas pelayanan Informasi Publik di Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.



Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angkat), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert yang dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Adapun skala likert yang digunakan adalah skala 1 - 4 dengan kategori sebagai berikut:

1. Sulit (Tidak Baik / Lambat / Tidak Memuaskan / Tidak Mampu).
2. Cukup (Mudah / Baik / Cepat / Memuaskan / Mampu).
3. Baik (Baik / Cepat / Memuaskan / Mampu).
4. Sangat Baik (Sangat Mudah/Baik /Cepat / Memuaskan /Mampu).

Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 dilakukan melalui dua saluran utama. Pertama, secara langsung di unit pelayanan, yaitu Ruang PPID yang berlokasi di Gedung Pusat Pengaduan dan Layanan Informasi, Jalan Taman Makam Pahlawan Kalibata Nomor 17, Jakarta Selatan. Kedua, pengumpulan data juga dilakukan secara daring (online) bagi para penerima layanan melalui aplikasi Sipemandu (Sistem Informasi Publik dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu).

Waktu Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 dilaksanakan pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan kementerian. Pelaksanaan survei ini mencakup kinerja pelayanan selama periode Januari sampai dengan Maret 2026. Sebagai instrumen yang bersifat komprehensif, hasil analisis survei digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat serta pemangku kepentingan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini berfungsi sebagai instrumen pendukung dalam penetapan kebijakan pelayanan publik, serta untuk memantau tren kualitas layanan dan kinerja penyelenggara secara berkala. Seluruh proses pengolahan dan analisis data mengikuti metodologi serta klaster penilaian yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, jumlah populasi penerima layanan informasi publik ditetapkan berdasarkan data pemohon pada periode survei sebelumnya. Mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan, untuk jumlah populasi (N) sebanyak 76 orang, maka sampel minimum yang dibutuhkan adalah 63 responden. Pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 ini, tercatat sebanyak 76 responden yang memberikan penilaian, sehingga jumlah tersebut telah memenuhi prasyarat kecukupan sampel yang ditetapkan.

Tabel 2.1 Tabel Krejcie and Morgan

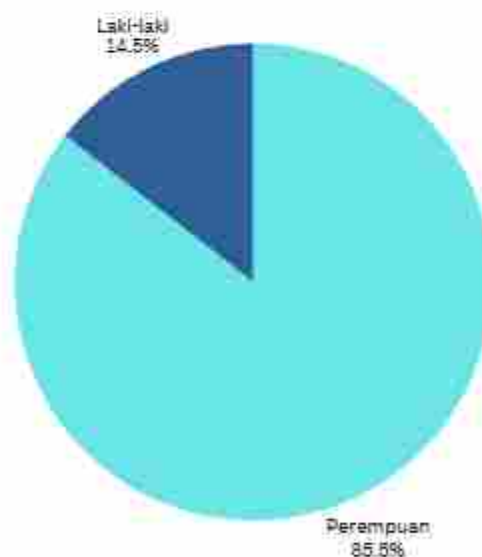
Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

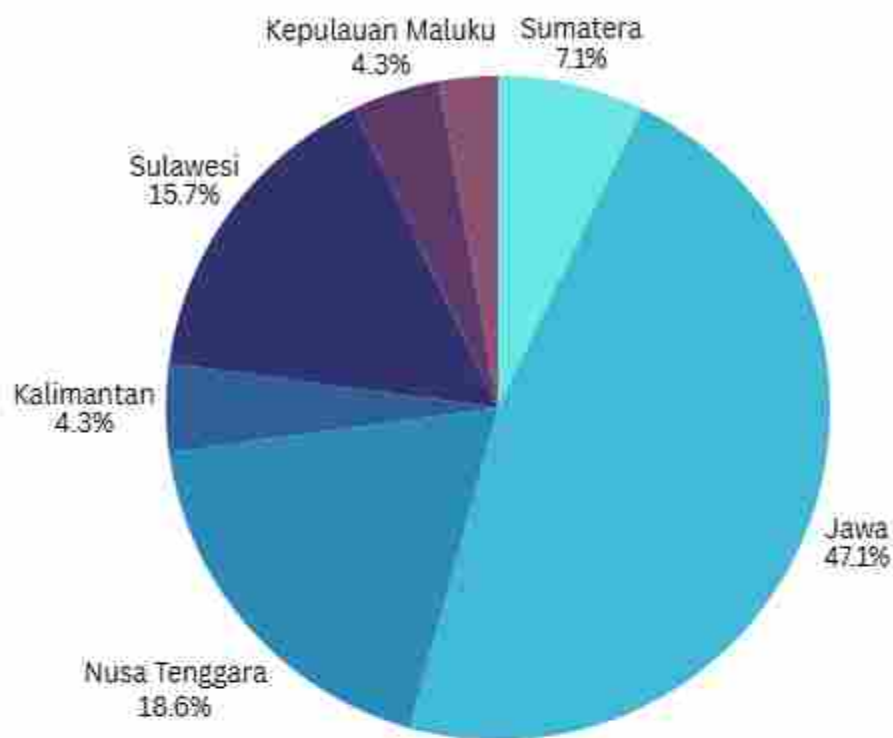
Jumlah Responden

Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui google form kepada pengguna layanan Informasi Publik yang selama periode Triwulan I Tahun 2026 sebanyak 76 responden. Pertanyaan pada kuesioner survei meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan jenis kelamin (laki-laki atau perempuan) dan asal daerah.

Gambar 3.1 di bawah merepresentasikan bahwa sebagian besar penerima layanan Informasi Publik adalah laki-laki, yakni sebanyak 86%, dan 14% penerima layanan adalah perempuan.

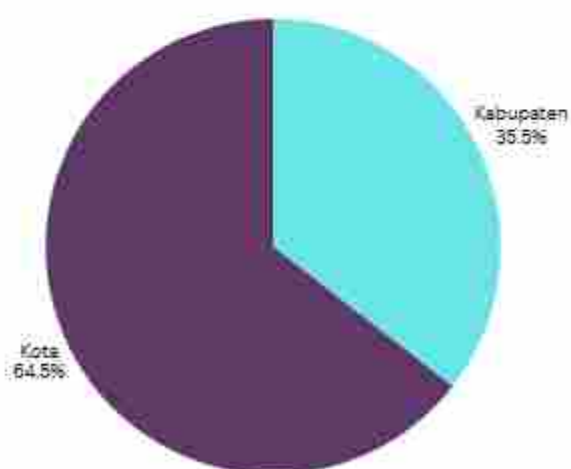


Gambar 3. 1 Profil Responden Survei berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3. 2 Profil Responden Survei berdasarkan Pulau

Klasifikasi responden berdasarkan daerah asal (pulau) pada Gambar 3.2 menunjukkan sebaran yang beragam. Responden didominasi oleh penduduk dari Pulau Jawa sebanyak 43,42% (33 orang), diikuti oleh Pulau Nusa Tenggara sebesar 17,11% (13 orang), dan Pulau Sulawesi sebesar 14,47% (11 orang). Selanjutnya, terdapat responden yang berasal dari Pulau Sumatera sebesar 11,84% (9 orang), Pulau Papua sebesar 6,58% (5 orang), serta Pulau Kalimantan sebesar 3,95% (3 orang). Persentase terendah berasal dari Kepulauan Maluku yaitu sebesar 2,63% (2 orang).



Gambar 3.3 merepresentasikan profil responden berdasarkan klasifikasi daerah asal, yaitu kabupaten dan kota. Pada Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026, mayoritas responden berasal dari kabupaten dengan persentase sebesar 64,47% (49 orang), sedangkan responden yang tinggal di kota adalah sebesar 35,53% (27 orang).

Gambar 3. 2 Profil Responden Survei berdasarkan Daerah Asal (Kabupaten/Kota)

Indeks Kepuasan Masyarakat

Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 dilakukan untuk masing-masing unsur yang dinilai, yakni 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai yang dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Keterangan:

x = Jumlah Unsur

N = Bobot Nilai per Unsur

Unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan. Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai sebesar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

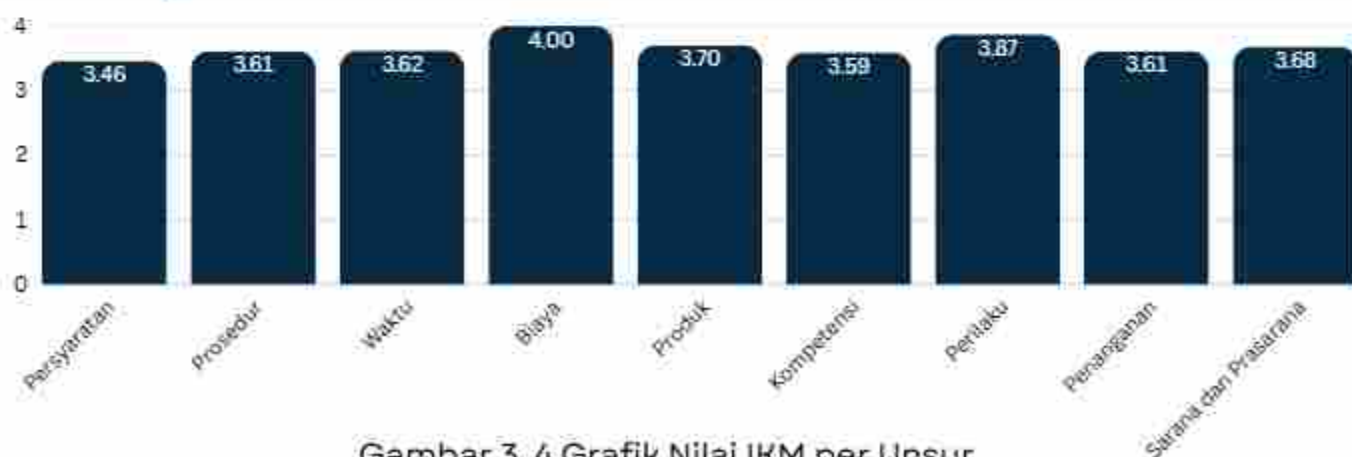
Tabel 3. 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 3.2 Detail Nilai SKM per Unsur menunjukkan hasil perhitungan terhadap nilai IKM masing-masing unsur pelayanan pada layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal pada periode pelayanan Triwulan I Tahun 2026. Sedangkan nilai IKM masing-masing unsur pelayanan dituangkan sesuai dengan Gambar 3.4

Tabel 3. 2 Detail Nilai SKM per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,46	3,61	3,62	4,00	3,70	3,59	3,87	3,61	3,68
Kategori	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
IKM Layanan Informasi Publik	92,03 atau 3,68 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 3. 4 Grafik Nilai IKM per Unsur

ANALISIS HASIL SKM

Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan unsur Layanan

Pada Tabel 3. 2 Detail Nilai SKM per Unsur menunjukkan bahwa jumlah responden pada layanan Informasi Publik adalah sebanyak 76 responden. Secara keseluruhan, nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh adalah 92,03 (dari skala 100) atau 3,68 (dari skala 4)**, yang menempatkan kualitas pelayanan pada kategori Sangat Baik.

Adapun analisis nilai dari masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Persyaratan

Pada unsur persyaratan, sebanyak 44 responden menilai sangat mudah, 23 responden menilai mudah, dan 9 responden menilai cukup mudah. Unsur ini memperoleh skor 263 dengan nilai rata-rata sebesar 3,46 dan TCR 86,51, sehingga masuk dalam kategori **Baik**

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada unsur prosedur, sebanyak 49 responden menilai sangat mudah, 24 responden menilai mudah, dan 3 responden menilai cukup mudah. Skor yang diperoleh adalah 274 dengan nilai rata-rata 3,61 dan TCR 90,13, yang termasuk dalam kategori **Sangat Baik**.

c. Waktu Penyelesaian

Pada unsur waktu, sebanyak 49 responden menilai sangat cepat, 25 responden menilai cepat, dan 2 responden menilai cukup cepat. Skor unsur ini adalah 275 dengan nilai rata-rata 3,62 dan TCR 90,46, atau berada pada kategori **Sangat Baik**.

d. Biaya / Tarif

Unsur biaya memperoleh penilaian tertinggi, di mana seluruh responden (76 orang) menilai bahwa layanan tidak dipungut biaya (gratis). Skor yang diperoleh adalah 304 dengan nilai rata-rata 4,00 dan TCR 100,00, sehingga berada pada kategori **Sangat Baik**.

e. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Pada unsur produk, sebanyak 55 responden menilai sangat memuaskan, 19 responden menilai memuaskan, dan 2 responden menilai cukup memuaskan. Skor unsur produk adalah 281 dengan nilai rata-rata 3,70 dan TCR 92,43, masuk dalam kategori **Sangat Baik**.

f. Kompetensi Pelaksana

Pada unsur kompetensi, sebanyak 47 responden menilai sangat mampu dan 28 responden menilai mampu, sementara terdapat 1 responden yang menilai kurang mampu. Skor yang dihasilkan adalah 273 dengan nilai rata-rata 3,59 dan TCR 89,80, masuk dalam kategori **Sangat Baik**.

g. Perilaku Pelaksana

Pada unsur perilaku, sebanyak 67 responden menilai sangat sopan dan ramah, 8 responden menilai sopan dan ramah, serta 1 responden menilai cukup sopan. Skor unsur ini adalah 294 dengan nilai rata-rata 3,87 dan TCR 96,71, yang berada pada kategori **Sangat Baik**.

h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Pada unsur penanganan, sebanyak 46 responden menilai sangat baik dan 30 responden menilai baik. Skor yang diperoleh adalah 274 dengan nilai rata-rata 3,61 dan TCR 90,13, sehingga masuk dalam kategori **Sangat Baik**.

i. Sarana dan Prasarana

Pada unsur sarana dan prasarana, sebanyak 52 responden menilai sangat baik dan 24 responden menilai baik. Skor unsur ini adalah 280 dengan nilai rata-rata 3,68 dan TCR 92,11, yang menempatkannya pada kategori **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai IKM Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026, diketahui bahwa tiga unsur yang memiliki nilai capaian tertinggi adalah:

- 1.unsur biaya/tarif dengan nilai IKM 100 (dari skala 100) atau 4,00 (dari skala 4).
- 2.unsur perilaku pelaksana dengan nilai IKM 96,71 (dari skala 100) atau 3,87 (dari skala 4).
- 3.unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai IKM 92,43 (dari skala 100) atau 3,70 (dari skala 4).

Sementara itu, tiga unsur yang memiliki nilai terendah (meskipun masih dalam kategori Baik hingga Sangat Baik) adalah:

- 1.unsur persyaratan dengan nilai IKM 86,51 (dari skala 100) atau 3,46 (dari skala 4).
- 2.unsur kompetensi pelaksana dengan nilai IKM 89,80 (dari skala 100) atau 3,59 (dari skala 4).

kedua unsur terendah tersebut selanjutnya akan menjadi perhatian untuk perbaikan yang akan dilakukan penyelenggara layanan guna tercapainya pelayanan prima.

Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan Informasi Publik, perlu dilakukan perbaikan yang didasarkan pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026, yakni dengan memperhatikan unsur layanan yang memiliki nilai IKM terendah. Perbaikan layanan perlu dilakukan secara sistematis dan terukur yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut. Berdasarkan analisis terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026, unsur layanan yang menjadi perhatian untuk perbaikan adalah unsur yang memiliki nilai IKM kurang dari 3,50, yakni unsur persyaratan. Untuk itu, rencana tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Penyelenggara Layanan Informasi Publik dapat dilihat pada tabel berikut:

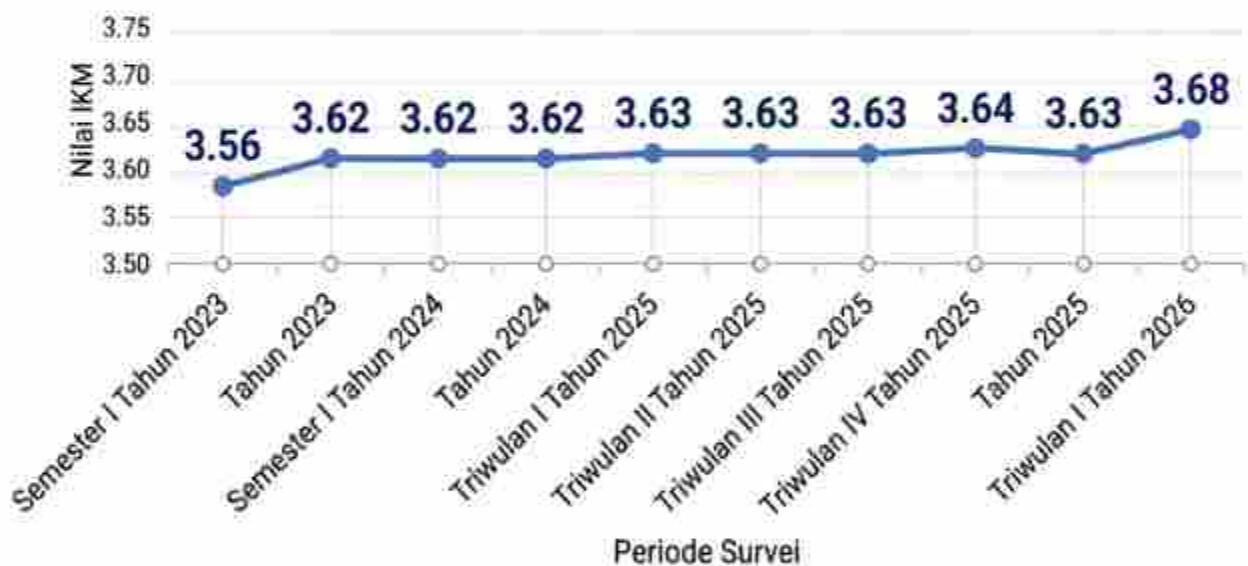
Tabel 4.1 Matriks Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Penyelesaian			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Mensosialisasikan persyaratan layanan melalui berbagai kanal media sosial guna meningkatkan pemahaman dan literasi masyarakat terhadap prosedur permohonan informasi publik				Tim Kerja Pelaksanaan Layanan Pengaduan Masyarakat & Permohonan Informasi

TREN NILAI SKM

Dalam rangka mengukur indeks kinerja unit pelayanan publik secara berkala, Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal dilakukan secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maupun pemangku kepentingan. Selain itu, survei ini dipergunakan untuk bahan penetapan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat serta kinerja penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal dapat dilihat melalui grafik berikut:

Gambar 4.1 Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Tahun 2023-2026



PENUTUP

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Kinerja Layanan Informasi Publik pada Triwulan I Tahun 2026 berada pada kategori Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 92,03 (dari skala 100) atau 3,68 (dari skala 4).
2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur biaya/tarif dengan nilai IKM 100,00 (skala 100) atau 4,00 (skala 4), unsur perilaku pelaksana dengan nilai IKM 96,71 (skala 100) atau 3,87 (skala 4), dan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai IKM 92,43 (skala 100) atau 3,70 (skala 4).
3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 yang memiliki nilai terendah adalah unsur persyaratan dengan nilai IKM 86,51 (skala 100) atau 3,46 (skala 4) dan unsur kompetensi pelaksana dengan nilai IKM 89,80 (skala 100) atau 3,59 (skala 4).
4. Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Penyelenggara Layanan Informasi Publik diprioritaskan pada unsur persyaratan (sebagai unsur dengan nilai terendah). Kegiatan yang akan dilaksanakan adalah mensosialisasikan persyaratan layanan di kanal media sosial untuk meningkatkan pemahaman dan literasi masyarakat terhadap tata cara permohonan informasi publik.

Demikian hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 yang dapat kami sampaikan. Semoga melalui hasil survei ini dapat menjadi evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik lagi kedepannya.

Jakarta, April 2026
Kepala Biro Hubungan Masyarakat

Dr. Andi Nita Arie, S.STP., M.Si
NIP. 197804171996122001

Lampiran

Lampiran I : Kuesioner Survei

SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK

Salah satu tujuan dari lembar penelitian kepuasan Anda akan layanan kami:

Sebagaimana pelayanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan pengaduan dan permintaan informasi di Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi?

- ☐ Sangat Buruk
- ☐ Buruk
- ☐ Cukup Buruk
- ☐ Baik

Menurut Bapak/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/cara pelayanan, termasuk pengaduan di Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi?

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Buruk

SIPEMANDU DESA

KEMBALI KE DASHBOARD

Sebagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menerima jawaban di semua kanal pengaduan Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi?

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Cukup Cepat
- ☐ Lambat/Lama

Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan aduan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi?

- ☐ Sangat Memuaskan
- ☐ Memuaskan
- ☐ Cukup Memuaskan
- ☐ Tidak Memuaskan

Menurut Bapak/Ibu/Sdr bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/pejabat admin Humas di Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi?

- ☐ Tidak Mampu
- ☐ Kurang Mampu
- ☐ Mampu
- ☐ Sangat Mampu

Lampiran I : Kuesioner Survei

Bagaimana sikap petugas/pegawai/admin rumah di Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi dalam memberikan pelayanan aduan?

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Tidak Baik

Bagaimana pendapat / persepsi saudara/ saudara mengenai kualitas sarana dan prasarana pelayanan?

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup
- ☐ Buruk

Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana respon dalam penanganan yang diberikan serta saran dan masukan oleh admin Rumah Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi?

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup baik
- ☐ Tidak Baik

Bagaimana pendapat / persepsi saudara/ saudara terkait layanan yang diunggut oleh Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi Layanan Publik?

- ☐ Cepat
- ☐ Murah
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Sangat Mahal



fixnet a robot



KIRIM

Lampiran II : Hasil Perhitungan Nilai IKM

Tabel berikut merupakan hasil perhitungan nilai IKM secara detail terhadap masing-masing unsur pelayanan Informasi Publik.

No	Unsur	Sulit / Tidak Baik / Lambat / Tidak Memuaskan	Cukup (Mudah / Baik / Cepat / Memuaskan	Mudah / Baik / Cepat / Memuaskan / Mampu	Sangat (Mudah / Baik / Cepat / Memuaskan	N	Skor	Mean	TCR	Kategori
1	Persyaratan	0	9	23	44	76	263	346	8,651	Baik
2	Prosedur	0	3	24	49	76	274	361	9,013	Sangat Baik
3	Waktu	0	2	25	49	76	275	362	9,046	Sangat Baik
4	Biaya	0	0	0	76	76	304	400	10,000	Sangat Baik
5	Produk	0	2	19	55	76	281	370	9,243	Sangat Baik
6	Kompetensi	1	0	28	47	76	273	359	8,980	Sangat Baik
7	Perilaku	0	1	8	67	76	294	387	9,671	Sangat Baik
8	Penanganan	0	0	30	46	76	274	361	9,013	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	0	0	24	52	76	280	368	9,211	Sangat Baik
Hasil							27,978	368	9,203	Sangat Baik