



KEMENTERIAN DESA DAN PEMBANGUNAN
DAERAH TERTINGAL

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT

ATAS LAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT

Triwulan 1 (Januari – Maret)

2026

BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT
Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL.....	3
DAFTAR GAMBAR	4
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	22
LAMPIRAN	
Lampiran I : Kuesioner Survei	24
Lampiran II : Hasil Perhitungan Nilai IKM	26

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	16
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 public. 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 Pengaduan Masyarakat. Layanan Pengaduan Masyarakat Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal merupakan layanan pengelolaan keluhan, saran, gagasan, kritik, aspirasi, dan berbagai informasi yang disampaikan masyarakat untuk ditindaklanjuti, khususnya terkait desa dan daerah tertinggal, yang dapat diakses secara online melalui aplikasi Sistem Informasi Publik dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu/SIPEMANDU Desa (<https://sipemandu.kemendesa.go.id/>).

Dalam rangka mengukur tingkat kualitas Layanan Pengaduan Masyarakat 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 Pengaduan Masyarakat Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 ini dilaksanakan dengan berdasarkan pada:

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Pengaduan Masyarakat.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 171 Tahun 2024 tentang Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal.
- 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 Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat 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 Sekretaris Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Nomor 109 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Layanan Pengaduan Masyarakat Terpadu Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

DESKRIPSI LAYANAN

Layanan Pengaduan Masyarakat Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal merupakan layanan pengelolaan keluhan, saran, gagasan, kritik, aspirasi, dan berbagai informasi yang disampaikan masyarakat untuk ditindaklanjuti, khususnya terkait desa dan daerah tertinggal. Layanan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan secara langsung di Kantor Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal yang beralamat di Jalan Taman Makam Pahlawan Kalibata Nomor 17 Jakarta Selatan dan secara online melalui aplikasi Sistem Informasi Publik dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu/SIPEMANDU Desa (<https://sipemandu.kemendesa.go.id/>). Beberapa kanal layanan pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat meliputi:

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

MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pengaduan Masyarakat 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 Pengaduan Masyarakat 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 Pengaduan Masyarakat 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

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pengaduan Masyarakat Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 diperoleh manfaat, 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; dan
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayan

PENGUMPULAN DATA SKM

PELAKSANAAN SKM

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pengaduan Masyarakat 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 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 Pengaduan Masyarakat Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026. Adapun unsur-unsur tersebut antara lain:

Persyaratan

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

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

Waktu Penyelesaian

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

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

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.

Kompetensi Pelaksana

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

Perilaku Pelaksana

- Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

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 Pengaduan Masyarakat 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 Pengaduan Masyarakat di Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pengaduan Masyarakat 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 Pengaduan Masyarakat Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 dilakukan melalui dua saluran utama. Pertama, secara langsung di unit pelayanan, yaitu 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 PELAKSANAAN SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pengaduan Masyarakat 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 pengaduan masyarakat ditetapkan berdasarkan data pemohon pada periode survei sebelumnya. Mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan, untuk jumlah populasi (N) sebanyak 62 orang, maka sampel minimum yang dibutuhkan adalah 52 responden. Pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Pengaduan Masyarakat Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 ini, tercatat sebanyak 62 responden yang memberikan penilaian, sehingga jumlah tersebut telah memenuhi prasyarat kecukupan sampel yang ditetapkan

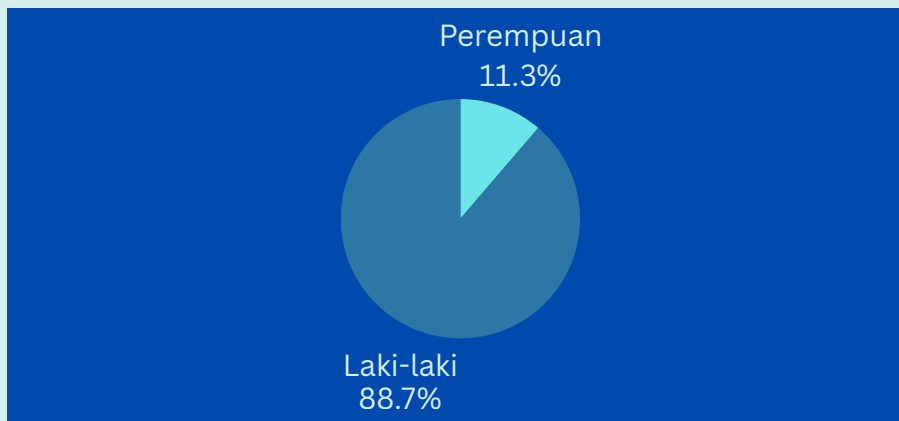
Tabel 2.1 Tabel Krejcie and Morgan

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

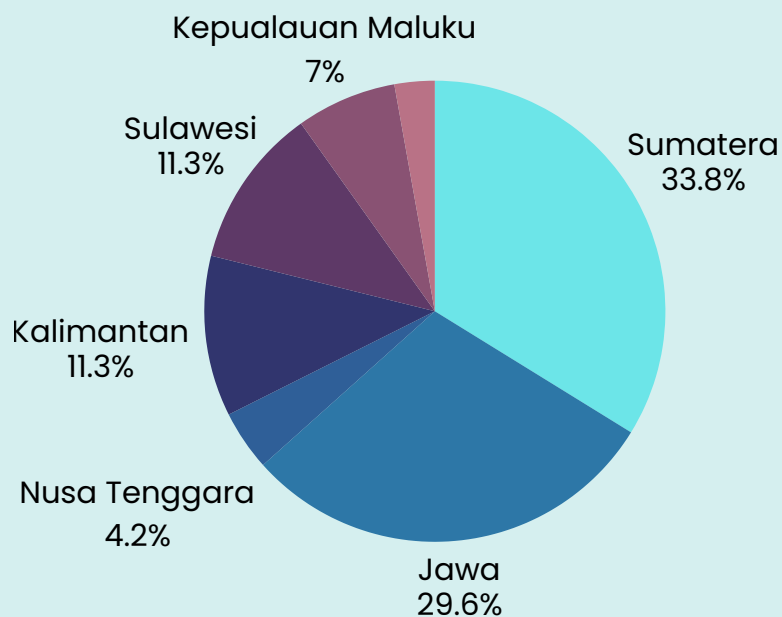
JUMLAH RESPONDEN SKM

Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pengaduan Masyarakat Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui google form kepada pengguna layanan Pengaduan Masyarakat yang selama periode Triwulan I Tahun 2026 sebanyak 62 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

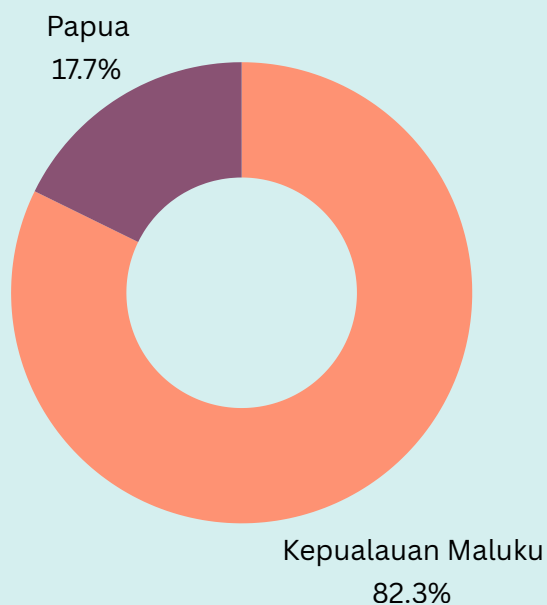


Gambar 3.1 Profil Responden Survei berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 3.1 di atas merepresentasikan bahwa sebagian besar penerima layanan Informasi Publik adalah laki-laki, yakni sebanyak 89%, dan 11% penerima layanan adalah perempuan. Klasifikasi responden berdasarkan daerah asal (pulau) sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.2 mencerminkan sebaran geografis yang luas. Responden terbanyak berasal dari Pulau Sumatera dengan persentase mencapai 38,71% (24 orang), disusul oleh Pulau Jawa sebesar 33,87% (21 orang). Selanjutnya, terdapat sebaran responden yang berimbang dari Pulau Kalimantan dan Pulau Sulawesi, masing-masing sebesar 8,06% (5 orang). Responden lainnya berasal dari Kepulauan Maluku sebesar 4,84% (3 orang), serta Pulau Nusa Tenggara dan Pulau Papua yang masing-masing berkontribusi sebesar 3,23% (2 orang).



Gambar 3. 2 Profil Responden Survei berdasarkan Usia



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

Gambar 3.3 merepresentasikan profil responden berdasarkan klasifikasi daerah asal, yaitu kabupaten dan kota. Pada Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pengaduan Masyarakat Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026, mayoritas responden berasal dari kabupaten dengan persentase sebesar 82% (51 orang), sedangkan responden yang tinggal di kota adalah sebesar 18% (11 orang)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pengaduan Masyarakat 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:

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

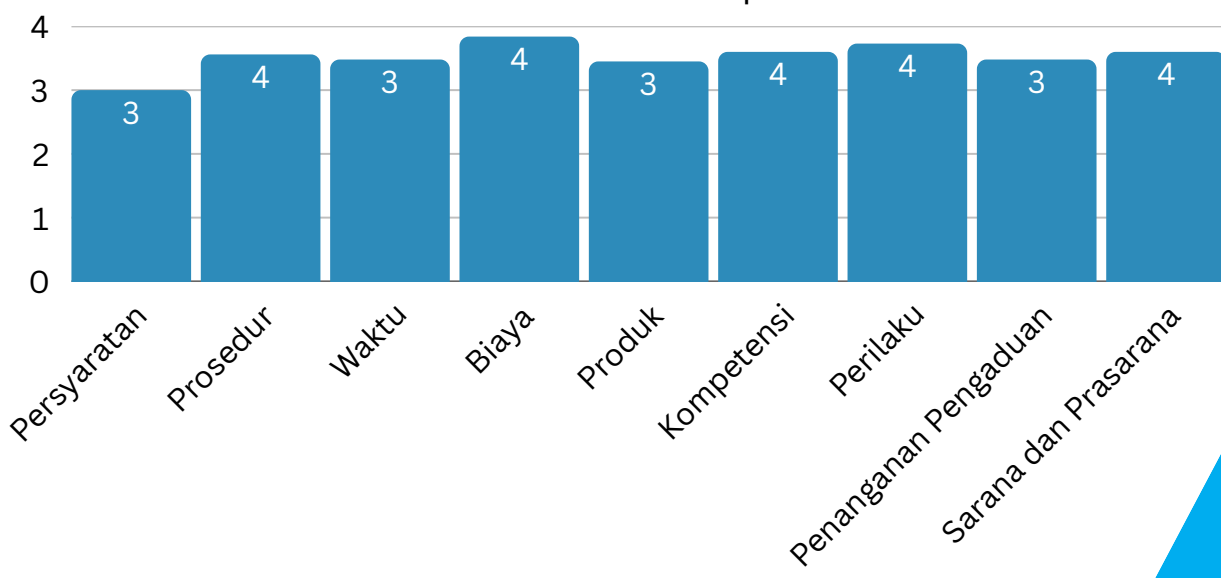
Tabel 3. 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	335	356	348	384	345	360	373	348	360
Kategori	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
IKM Layanan Pengaduan Masyarakat	89,16 atau 3,57 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 3. 4 Grafik Nilai IKM per Unsur



ANALISIS HASIL IKM

ANALISIS PERMASALAHAN / KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN

Pada Tabel 3.2 menunjukkan bahwa jumlah responden pada layanan Pengaduan Masyarakat adalah sebanyak 62 responden. Secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh adalah 89,16 (dari skala 100) atau 3,57 (dari skala 4), yang menempatkan kualitas pelayanan pada kategori Sangat Baik. Adapun analisis nilai dari masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Persyaratan

- Pada unsur persyaratan, sebanyak 32 responden menilai sangat mudah, 21 responden menilai mudah, 8 responden menilai cukup mudah, dan 1 responden menilai sulit. Skor unsur ini adalah 208 dengan **nilai rata-rata 3,35** dan **TCR 83,87**, sehingga berada pada **kategori Baik**.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- Pada unsur prosedur, sebanyak 35 responden menilai sangat mudah dan 27 responden menilai mudah. Dari penilaian tersebut, diperoleh skor 221 dengan nilai rata-rata **3,56** dan TCR **89,11**, yang termasuk dalam kategori **Sangat Baik**.

Waktu Penyelesaian

- Pada unsur waktu, sebanyak 34 responden menilai sangat cepat, 24 responden menilai cepat, dan 4 responden menilai cukup cepat. Skor yang diperoleh adalah 216 dengan nilai rata-rata **3,48** dan **TCR 87,10**, masuk dalam **kategori Baik**.

Biaya/Tarif

- Pada unsur biaya, sebanyak 52 responden menilai gratis/tidak dipungut biaya dan 10 responden menilai murah. Skor unsur biaya adalah 238 dengan nilai rata-rata **3,84** dan **TCR 95,97**, yang berada pada kategori **Sangat Baik**.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- Pada unsur produk, sebanyak 30 responden menilai sangat memuaskan, 31 responden menilai memuaskan, dan terdapat 1 responden yang menilai tidak memuaskan. Skor unsur produk adalah 214 dengan nilai rata-rata **3,45** dan **TCR 86,29**, sehingga masuk kategori **Baik**.

Kompetensi Pelaksana

- Pada unsur kompetensi, sebanyak 38 responden menilai sangat mampu, 23 responden menilai mampu, dan 1 responden menilai cukup mampu. Skor yang dihasilkan adalah 223 dengan nilai rata-rata **3,60** dan **TCR 89,92**, masuk dalam kategori **Sangat Baik**

Perilaku Pelaksana

- Pada unsur perilaku, sebanyak 45 responden menilai sangat sopan dan ramah serta 17 responden menilai sopan dan ramah. Skor unsur ini adalah 231 dengan nilai rata-rata **3,73** dan **TCR 93,15**, yang berada pada kategori **Sangat Baik**.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- Pada unsur penanganan, sebanyak 32 responden menilai sangat baik, 29 responden menilai baik, dan 1 responden menilai tidak baik. Skor yang diperoleh adalah 216 dengan nilai rata-rata **3,48** dan **TCR 87,10**, sehingga masuk dalam kategori **Baik**.

Sarana dan Prasarana

- Pada unsur sarana dan prasarana, sebanyak 39 responden menilai sangat baik, 22 responden menilai baik, dan 1 responden menilai buruk. Skor unsur ini adalah 223 dengan nilai rata-rata **3,60** dan **TCR 89,92**, yang menempatkannya pada kategori **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai IKM Layanan Pengaduan Masyarakat 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 95,97 (dari skala 100) atau 3,84 (dari skala 4).
- 2.unsur perilaku pelaksana dengan nilai IKM 93,15 (dari skala 100) atau 3,73 (dari skala 4).
- 3.unsur kompetensi pelaksana serta Sarana dan Prasarana yang memiliki nilai sama yakni nilai IKM 89,92 (dari skala 100) atau 3,60 (dari skala 4).

Sementara itu, tiga unsur yang memiliki nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan adalah:

- 1.unsur persyaratan dengan nilai IKM 83,87 (dari skala 100) atau 3,35 (dari skala 4).
- 2.unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai IKM 86,29 (dari skala 100) atau 3,45 (dari skala 4).
- 3.unsur waktu penyelesaian serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang memiliki nilai sama, yakni nilai IKM 87,10 (dari skala 100) atau 3,48 (dari skala 4).

Unsur dengan nilai IKM terendah tersebut selanjutnya akan menjadi fokus perhatian bagi Penyelenggara Layanan untuk dilakukan perbaikan berkelanjutan demi tercapainya pelayanan prima.

RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan Pengaduan Masyarakat, perlu dilakukan perbaikan yang didasarkan pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pengaduan Masyarakat 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 Pengaduan Masyarakat 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 3,45, yakni unsur persyaratan dan produk spesifikasi jenis pelayanan. Untuk itu, rencana tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Penyelenggara Layanan Pengaduan Masyarakat dapat dilihat pada Tabel 4.1 Matriks Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pengaduan Masyarakat

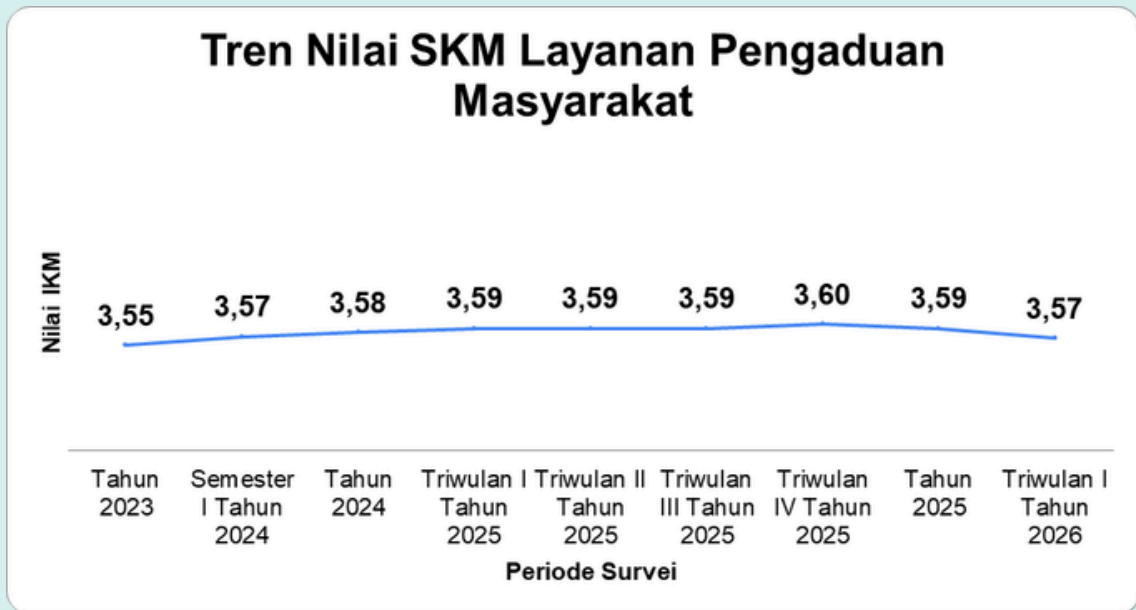
Tabel 4.1 Matriks Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pengaduan Masyarakat

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 pengaduan masyarakat				Tim Kerja Pelaksanaan Layanan Pengaduan Masyarakat & Permohonan Informasi
2	Produk spesifikasi jenis layanan	Mempublikasikan Katalog Pengaduan yang berisi daftar jenis pengaduan yang bisa ditangani, estimasi waktu penyelesaian untuk tiap jenis, dan bentuk output yang akan diterima				

TREN NILAI

Dalam rangka mengukur indeks kinerja unit pelayanan publik secara berkala, Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pengaduan Masyarakat 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 Pengaduan Masyarakat Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal dapat dilihat melalui grafik berikut:



PENUTUP

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

1. Kinerja Layanan Pengaduan Masyarakat berada pada **kategori Sangat Baik** dengan nilai IKM sebesar 89,16 (dari skala 100) atau **3,57** (dari skala 4).
2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pengaduan Masyarakat Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur biaya/tarif** dengan nilai IKM 95,97 (skala 100) atau 3,84 (skala 4), **unsur perilaku pelaksana** dengan nilai IKM 93,15 (skala 100) atau 3,73 (skala 4), dan **unsur kompetensi pelaksana** dan **unsur sarana dan prasarana** yang masing-masing memperoleh nilai IKM 89,92 (skala 100) atau 3,60 (skala 4).
3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pengaduan Masyarakat Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Triwulan I Tahun 2026 yang memiliki **nilai terendah adalah unsur persyaratan** dengan nilai IKM 83,87 (skala 100) atau 3,35 (skala 4), **unsur produk spesifikasi jenis pelayanan** dengan nilai IKM 86,29 (skala 100) atau 3,45 (skala 4), **unsur waktu penyelesaian** dan **unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan** yang masing-masing memperoleh nilai IKM 87,10 (skala 100) atau 3,48 (skala 4).
4. Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Penyelenggara Layanan Pengaduan Masyarakat diprioritaskan pada unsur waktu persyaratan dan unsur produk spesifikasi jenis layanan dengan kegiatan yang akan dilaksanakan yakni mensosialisasikan persyaratan layanan melalui berbagai kanal media sosial guna meningkatkan pemahaman dan literasi masyarakat terhadap prosedur pengaduan masyarakat secara mandiri dan akurat, serta menyusun dan mempublikasikan Katalog Pengaduan yang berisi daftar jenis pengaduan yang dapat ditangani, estimasi waktu penyelesaian untuk tiap jenis aduan, serta bentuk output (hasil) yang akan diterima oleh masyarakat.

Demikian hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pengaduan Masyarakat 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

SIPEMANDU DESA

KEMBALI KE DASHBOARD

SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK

Isi form di bawah ini untuk penilaian kepuasan Anda atas layanan kami.

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

☐ Sangat Mudah
☐ Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Sulit

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

☐ Sangat Baik
☐ Baik
☐ Cukup Baik
☐ Tidak Baik

SIPEMANDU DESA

KEMBALI KE DASHBOARD

Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk merespon aduan di semua kanal pengaduan Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi?

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

Menurut Bpk/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 Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas admin Humas di Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi?

☐ Tidak Mampu
☐ Kurang Mampu
☐ Mampu
☐ Sangat Mampu

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

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

Bagaimana pendapat / persepsi Saudara/i mengenai kualitas sarana dan prasarana pelayanan?

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

Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana respon dalam pegaduan yang diberikan serta saran dan masukan, oleh admin Humas Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi?

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

Bagaimana pendapat / persepsi Saudara/i mengenai tarif layanan yang dipungut oleh Kementerian Desa PDPT terkait Layanan Publik?

- ☐ Gratis
- ☐ Murah
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Sangat Mahal



I'm not a robot



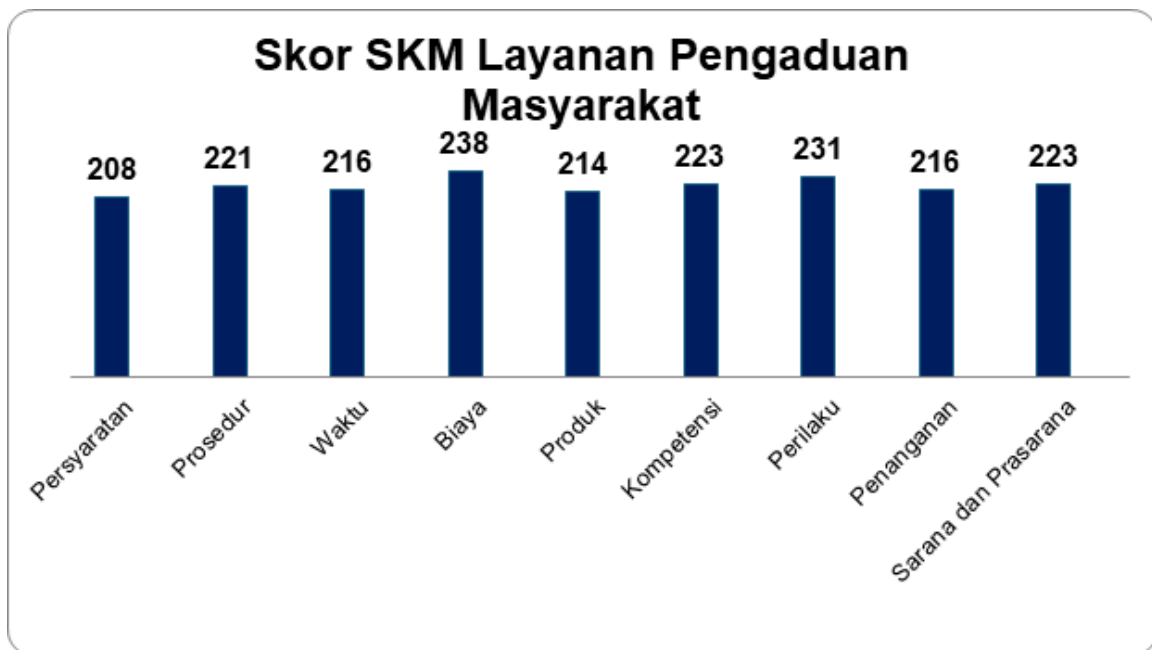
KIRIM

LAMPIRAN II : HASIL PERHITUNGAN NILAI IKM

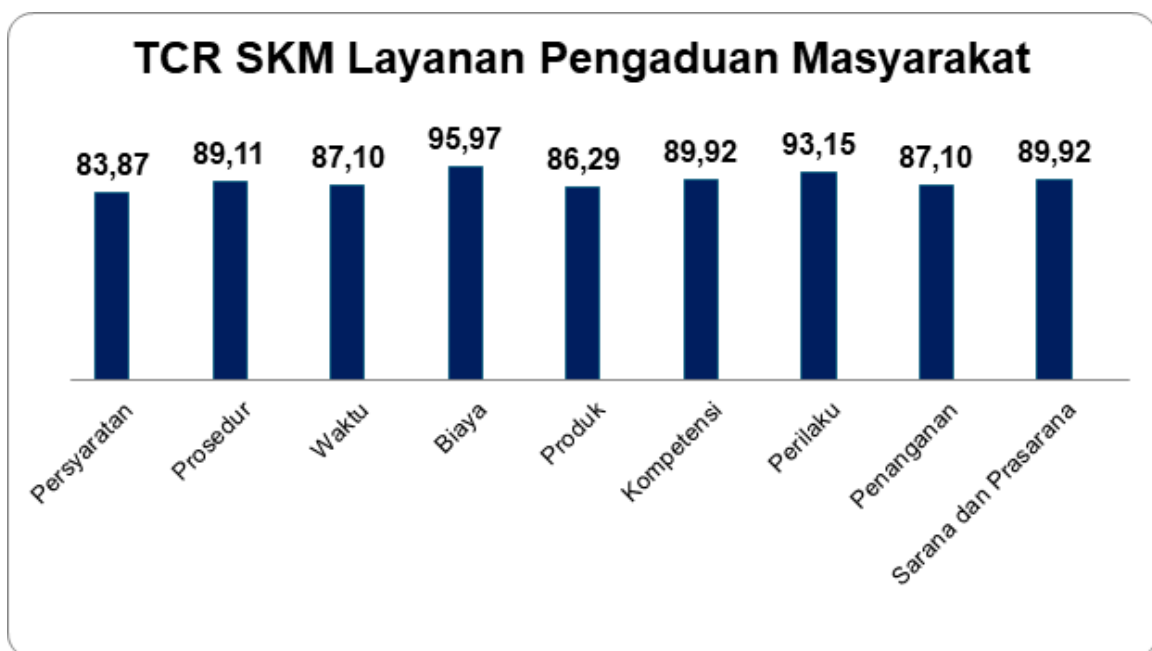
Tabel berikut merupakan hasil perhitungan nilai IKM secara detail terhadap masing-masing unsur pelayanan Pengaduan Masyarakat.

Tabel 1 Hasil Perhitungan Nilai IKM per Unsur Layanan Pengaduan Masyarakat

No	Unsur	Sulit / Tidak Baik / Lambat / Tidak Memuaskan / Tidak Mampu (1)	Cukup (Mudah / Baik / Cepat / Memuaskan / Mampu) (2)	Mudah / Baik / Cepat / Memuaskan / Mampu (3)	Sangat (Mudah / Baik / Cepat / Memuaskan / Mampu) (4)	N	Skor	Mean	TCR	Kategori
1	Persyaratan	1	8	21	32	62	208	335	8,387	Baik
2	Prosedur	0	0	27	35	62	221	356	8,911	Sangat Baik
3	Waktu	0	4	24	34	62	216	348	8,710	Baik
4	Biaya	0	0	10	52	62	238	384	9,597	Sangat Baik
5	Produk	1	0	31	30	62	214	345	8,629	Baik
6	Kompetensi	0	1	23	38	62	223	360	8,992	Sangat Baik
7	Perilaku	0	0	17	45	62	231	373	9,315	Sangat Baik
8	Penanganan	1	0	29	32	62	216	348	8,710	Baik
9	Sarana dan Prasarana	1	0	22	39	62	223	360	8,992	Sangat Baik
Hasil							22,111	357	8,916	Sangat Baik



Grafik Skor Nilai IKM per Unsur



Grafik TCR Nilai IKM per Unsur