



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PUBLIK **2024**

KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI
2024



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Deskripsi Singkat Layanan.....	3
1.4 Maksud dan Tujuan.....	8
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	10
BAB III HASIL PELAKSANAAN SKM UPP.....	11
BAB IV KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN.....	17
Lampiran I : Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM pada Masing-Masing UPP	17
Lampiran II : Profil Responden Survei	18
Lampiran II : Hasil Pengolahan Data	18



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Hasil IKM per Unit Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024	11
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.....	13
--	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 public 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.

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi merupakan salah satu badan publik. Mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 85 Tahun 2020, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pembangunan desa dan perdesaan, pemberdayaan masyarakat desa, percepatan pembangunan daerah tertinggal, dan transmigrasi. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi didukung dengan hadirnya 9 (sembilan) unit pelayanan publik, yang meliputi Layanan Pengaduan, Layanan Informasi Publik, Layanan Perpustakaan, Layanan SELARAS, Layanan Pendaftaran



Katalog Sektoral, Layanan Sapa Desa, Layanan Sistem Informasi Peta Terpadu Kawasan Transmigrasi (SIPUKAT), Layanan Perizinan Izin Pelaksanaan Transmigrasi (IPT), dan Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum Badan Usaha Milik Desa.

Dalam rangka mengukur tingkat kualitas layanan publik ementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi, 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.

1.2 Dasar Hukum

Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024 ini dilaksanakan dengan berdasarkan pada:

- a. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- f. Peraturan Presiden Nomor 85 Tahun 2020 tentang Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.
- g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.



- h. Peraturan Komisi Informasi Publik Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- l. 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.
- m. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 15 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.
- n. 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.
- o. Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 109 Tahun 2019 tentang Mekanisme Pengaduan Masyarakat.
- p. Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 96 Tahun 2022 tentang Tim Efektif Penyusunan Strategi Pengelolaan Informasi Publik melalui SELARAS.
- q. Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 97 Tahun 2022 tentang Tim Pelayanan Informasi Publik Terpadu melalui SELARAS.

1.3 Deskripsi Singkat Layanan

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi merupakan salah satu badan publik. Mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 85 Tahun 2020, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi



bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pembangunan desa dan perdesaan, pemberdayaan masyarakat desa, percepatan pembangunan daerah tertinggal, dan transmigrasi. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi didukung dengan hadirnya 9 (sembilan) unit pelayanan publik, yang meliputi Layanan Pengaduan, Layanan Informasi Publik, Layanan Perpustakaan, Layanan SELARAS, Layanan Pendaftaran Katalog Sektoral, Layanan Sapa Desa, Layanan Sistem Informasi Peta Terpadu Kawasan Transmigrasi (SIPUKAT), Layanan Perizinan Izin Pelaksanaan Transmigrasi (IPT), dan Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum Badan Usaha Milik Desa.

Layanan Pengaduan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi merupakan layanan pengelolaan keluhan, saran, gagasan, kritik, aspirasi, dan berbagai informasi yang disampaikan masyarakat untuk ditindaklanjuti, khususnya terkait desa, daerah tertinggal, dan transmigrasi. Layanan Pengaduan dilaksanakan secara langsung di Kantor Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi 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 00400), WhatsApp (0877 8899 0040), Facebook (Kemendespdtt), X (Kemendespdtt), LAPOR (lapor.go.id), Layanan SELARAS, PPID, dan surat menyurat. Layanan Pengaduan diselenggarakan oleh Biro Hubungan Masyarakat, Sekretariat Jenderal.

Layanan Informasi Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi merupakan layanan penyediaan informasi bagi masyarakat terkait desa, daerah tertinggal, dan transmigrasi. 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, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi 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 00400, WhatsApp (0877 8899 0040), Facebook (Kemendespdtt), X (Kemendespdtt), LAPOR (lapor.go.id), Layanan SELARAS, PPID, dan surat menyurat. Adapun layanan yang dapat diperoleh masyarakat meliputi permohonan informasi publik, penyampaian keberatan atas informasi publik, serta sengketa informasi publik. Layanan Informasi Publik diselenggarakan oleh Biro Hubungan Masyarakat, Sekretariat Jenderal.

Layanan Perpustakaan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi merupakan perpustakaan khusus yang ditujukan sebagai sarana literasi dan informasi khususnya di bidang desa, daerah tertinggal, dan transmigrasi. Perpustakaan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi berada di Gedung Makarti Muktitama Lantai 1 Kantor Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi yang beralamat di Jalan Taman Makam Pahlawan Nomor 17 Jakarta Selatan. Perpustakaan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi saat ini memiliki 10.142 koleksi buku dimana 3.577 merupakan buku bertema desa, daerah tertinggal, dan transmigrasi. Koleksi buku perpustakaan dapat diakses secara online melalui aplikasi e-perpustakaan (<http://e-perpustakaan.kemendesa.go.id>). Perpustakaan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi memiliki berbagai fasilitas diantaranya ruang sirkulasi, ruang akuisisi, ruang koleksi, ruang baca, ruang diskusi, ruang mini theater serta toilet. Layanan yang tersedia diantaranya layanan peminjaman ruangan, layanan sirkulasi buku, layanan baca di tempat, layanan penelusuran literatur, layanan fasilitasi penerbitan *International Standard Book Number* (ISBN), serta layanan literasi informasi. Layanan Perpustakaan juga dilakukan secara *online* diantaranya *book review online* melalui media sosial Instagram @perpustakaan_kemendespdtt. Perpustakaan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi telah menjadi mitra Perpustakaan Nasional RI sejak tahun 2021. Hal tersebut terbukti dengan terintegrasinya sistem e-Perpustakaan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dengan sistem OneSearch.id Perpustakaan RI serta tersedianya layanan Pojok Baca Digital (POCADI) di Perpustakaan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi. Layanan Perpustakaan diselenggarakan oleh Biro Hubungan Masyarakat, Sekretariat Jenderal.



Sentra Layanan Informasi Masyarakat (SELARAS) merupakan pusat pelayanan informasi publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dimana terdapat PPID serta perwakilan setiap Unit Kerja Eselon-I yang bertugas memberikan informasi publik kepada masyarakat sesuai dengan substansi dan core layanan masing-masing unit kerja. SELARAS merupakan inovasi layanan informasi publik secara offline yang bertempat di Kantor Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi yang beralamat di Taman Makam Pahlawan Kalibata Nomor 17 Jakarta Selatan. Dalam pelaksanaannya, SELARAS berdampingan dengan Layanan Informasi Publik yang sebelumnya telah dilaksanakan secara *online* melalui SIPEMANDU Desa (Sistem Informasi Publik dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Desa). Hadirnya SELARAS bertujuan mengakselerasi penyampaian informasi layanan dengan menghadirkan perwakilan Unit Kerja Eselon-I terkait untuk menjawab secara langsung berbagai pertanyaan dari masyarakat. SELARAS didukung oleh sarana yang memadai di antaranya Ruang Permohonan Informasi (*desk* seluruh Unit Kerja Eselon-I), Ruang Tunggu yang dilengkapi dengan area prioritas untuk penyandang disabilitas, Ruang PPID, Ruang Rapat, Resepsionis, Ruang Baca di Tempat, Ruang Laktasi, Ruang *Clearing House* UKPBJ, Ruang *Call Center*, serta Toilet. SELARAS juga dilengkapi berbagai fasilitas pendukung keamanan dan keselamatan seperti kamera CCTV, rambu evakuasi dan titik kumpul, Alat Pemadam Api Ringan (APAR), dan kotak P3K. SELARAS juga memiliki beberapa fasilitas untuk kelompok marginal/rentan di antaranya ruang laktasi untuk wanita menyusui, kursi roda, jalur bidang miring untuk pengguna kursi roda, pegangan rambat/*handrail* di toilet, *guiding block* untuk tunanetra, ruang tunggu prioritas untuk pengguna kursi roda, dan area parkir prioritas untuk lansia, wanita hamil, anak-anak dan disabilitas. Layanan Perpustakaan diselenggarakan oleh Biro Hubungan Masyarakat, Sekretariat Jenderal.

Layanan Pendaftaran Katalog Sektoral merupakan layanan pendaftaran katalog elektronik yang dikelola oleh Kementerian/Lembaga, dalam hal ini Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi. Katalog Sektoral meliputi barang/jasa yang dibutuhkan oleh Kementerian/Lembaga, barang/jasa standar atau dapat distandarkan, dan kebutuhan barang/jasa bersifat berulang. Katalog Sektoral Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi mencakup etalase makanan dan minuman, alat tulis kantor, jasa kebersihan, jasa keamanan, servis kendaraan, pakaian dinas, jasa sewa mesin fotokopi, sewa kendaraan, *souvenir* dan cinderamata, tanaman hias, dan produk Badan Usaha Milik Desa /



Badan Usaha Milik Desa bersama. Pendaftaran Katalog Sektoral dilakukan secara online melalui <https://lpse.kemendesa.go.id> untuk kemudian melengkapi dokumen yang dibutuhkan untuk diverifikasi hingga produk dapat ditayangkan dan dikelola pada katalog elektronik sehingga bisa dilakukan transaksi pembelian. Layanan Pendaftaran Katalog Sektoral diselenggarakan oleh Biro Umum dan Layanan Pengadaan, Sekretariat Jenderal.

Layanan Sapa Desa merupakan layanan dialog langsung Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dengan desa, dimana secara khusus terdapat personil pegawai Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi yang secara proaktif berkomunikasi setiap hari menelpon dan mengirim pesan, menanyakan kabar, kondisi terkini, info cuaca ekstrem, ucapan ulang tahun hingga bela sungkawa secara langsung kepada kepala desa, perangkat desa, tokoh masyarakat, pengurus Badan Usaha Milik Desa, pendamping desa serta warga desa. Selain proaktif menghimpun berbagai pertanyaan dan masukan tentang desa, Layanan Sapa Desa juga menjawab pertanyaan, menerima seluruh informasi, keluhan dan komunikasi langsung dari publik. Layanan Sapa Desa diselenggarakan oleh Pusat Data dan Informasi, Badan Pengembangan dan Informasi Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

Layanan Sistem Informasi Peta Terpadu Kawasan Transmigrasi (SIPUKAT) merupakan layanan informasi meliputi Data Potensi, Penetapan Kawasan, Satuan Kawasan Pengembangan (SKP), Rencana Teknis Satuan Pengembangan (RSKP), Program RPJMN 2020-2024, PUT 2020-2024, Data Penempatan Transmigran, Ijin Pelaksanaan Transmigrasi (IPT), Komoditas Unggulan, BUM Desa, Prukades, Lokasi Wisata dan Video di Kawasan Transmigrasi. SIPUKAT merupakan inovasi informasi transmigrasi melalui aplikasi SIPUKAT secara *online* yang mudah, akurat, informatif dan *up to date* yang dapat diakses melalui <https://SIPUKAT.kemendesa.go.id/>. Layanan SIPUKAT diselenggarakan oleh Direktorat Perwujudan Kawasan Transmigrasi, Direktorat Jenderal Pembangunan dan Pengembangan Kawasan Transmigrasi.

Layanan Perizinan Izin Pelaksanaan Transmigrasi (IPT) merupakan layanan untuk perizinan pelaksanaan penanaman modal di kawasan transmigrasi. Layanan Perizinan IPT dilaksanakan secara *online* melalui aplikasi E-IPT yang dapat diakses melalui <https://e-ipt.kemendesa.go.id/>. Layanan Perizinan IPT diselenggarakan oleh Direktorat Pelayanan Investasi Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi, Direktorat



Jenderal Pengembangan Ekonomi dan Investasi Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum Badan Usaha Milik Desa merupakan layanan untuk memfasilitasi Badan Usaha Milik Desa agar terdaftar dan berbadan hukum sehingga memiliki kepastian hukum untuk dapat menjalankan usahanya (*operating company*) maupun menjadi induk bagi unit usaha berbadan hukum (*investment company*). Badan Usaha Milik Desa (BUM Desa) merupakan badan hukum yang didirikan oleh desa dan/atau bersama desa-desa guna mengelola usaha, memanfaatkan aset, mengembangkan investasi dan produktivitas, menyediakan jasa pelayanan, menyediakan jenis usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa. Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum BUM Desa mencakup proses pengajuan nama, persetujuan nama, pendaftaran BUM Desa dan Penerbitan Sertifikat Pendaftaran Badan Hukum. Dalam hal penerbitan sertifikat tersebut, berdasarkan data dari Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi maka Kementerian Hukum dan HAM akan menerbitkan sertifikat pendaftaran badan hukum BUM Desa secara elektronik. Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum BUM Desa dilakukan secara *online* melalui <https://bumdes.kemendes.go.id/> dimana data terintegrasi secara otomatis dalam rangka penerbitan sertifikat oleh Kementerian Hukum dan HAM. Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum BUM Desa diselenggarakan oleh Direktorat Pengembangan Kelembagaan Ekonomi dan Investasi, Direktorat Jenderal Pengembangan Ekonomi dan Investasi Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

1.4 Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024 dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan kelemahan pelayanan terhadap kinerja pelayanan publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024 adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan hasilnya akan digunakan untuk perbaikan pelayanan publik di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi secara berkala sehingga hal



tersebut dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Adapun sasaran Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024 ini meliputi:

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

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024 diperoleh manfaat, diantaranya:

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



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindaklanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, setiap Unit Pelayanan Publik (UPP) Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, seluruh UPP pada Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi telah menyampaikan laporan SKM pada periode Tahun 2024, yakni sejumlah 9 (sembilan) UPP.



BAB III

HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

Tabel 3. 1 Hasil IKM per Unit Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024

No	UPP*	Nilai per Unsur**									IKM	Kategori	N***	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	Pengaduan Masyarakat	3,49	3,55	3,29	3,85	3,55	3,60	3,64	3,65	3,62	3,58	Sangat Baik	55	SKM Online	1. waktu penyelesaian 2. persyaratan
2	Informasi Publik	3,52	3,64	3,59	3,91	3,49	3,52	3,65	3,64	3,65	3,62	Sangat Baik	88	SKM Online	produk spesifikasi jenis layanan
3	Perpustakaan	3,43	3,67	3,45	4,00	3,36	3,57	3,57	3,86	3,45	3,61	Sangat Baik	42	SKM Online	1. produk spesifikasi jenis pelayanan 2. persyaratan
4	SELARAS	3,49	3,54	3,41	3,93	3,39	3,51	3,61	3,95	3,54	3,60	Sangat Baik	41	SKM Online	1. produk spesifikasi jenis layanan 2. waktu penyelesaian 3. persyaratan
5	Pendaftaran Katalog Sektoral	3,52	3,56	3,60	3,96	3,48	3,60	3,56	3,92	3,56	3,65	Sangat Baik	25	SKM Online	1. produk spesifikasi jenis pelayanan 2. persyaratan 3. sarana dan prasarana
6	Sapa Desa	3,58	3,83	3,84	3,87	3,76	3,87	3,87	3,85	3,87	3,81	Sangat Baik	89	SKM Online	1. persyaratan 2. produk spesifikasi jenis pelayanan 3. sistem, mekanisme dan prosedur



No	UPP*	Nilai per Unsur**									IKM	Kategori	N***	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
7	SIPUKAT	3,66	3,61	3,57	3,62	3,59	3,50	3,69	3,63	3,55	3,61	Sangat Baik	150	SKM Online	1. kompetensi pelaksana 2. sarana dan prasarana 3. waktu penyelesaian
8	Pendaftaran Nama dan Badan Hukum BUM Des	3,19	2,74	2,72	3,94	3,15	3,05	3,26	3,12	3,72	3,15	Baik	500	SKM Online	1. waktu penyelesaian sistem, mekanisme dan prosedur 2. kompetensi pelaksana
9	IPT	3,85	3,69	3,31	3,54	3,54	3,85	3,85	3,31	3,38	3,62	Sangat Baik	13	SKM Online	1. penanganan pengaduan, saran dan masukan 2. waktu penyelesaian 3. sarana dan prasarana
Rata-Rata		3,48	3,53	3,63	3,54	3,88	3,52	3,60	3,65	3,79	3,59	Sangat Baik	1003		

* Unit Pelayanan Publik.

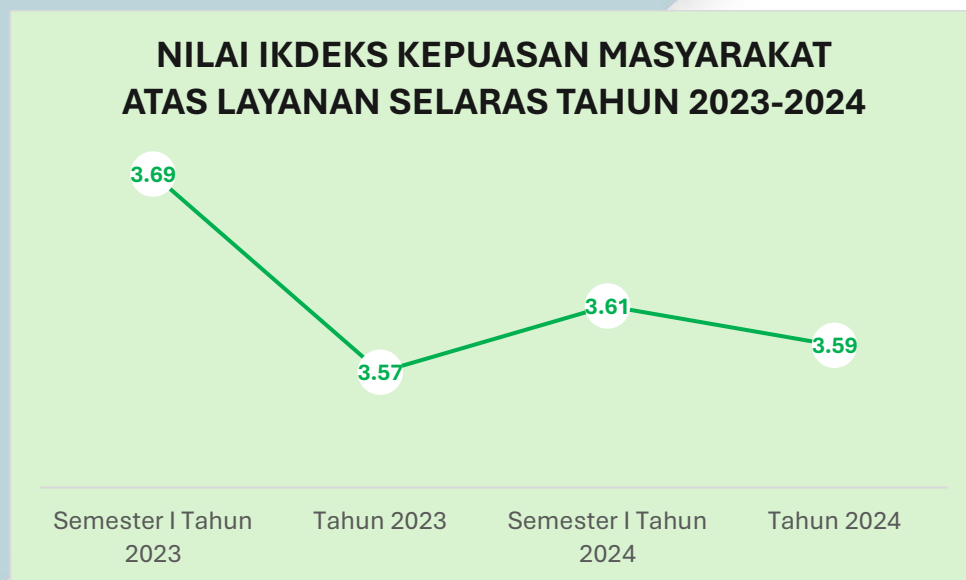
** Berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

** Urutan unsur berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, yaitu: Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi, Perilaku, Penanganan dan Saspras.

*** Jumlah Responden.



Dalam rangka mengukur indeks kinerja unit pelayanan publik secara berkala, Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi 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 publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dapat dilihat melalui grafik berikut:



Gambar 3. 1 Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi



BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024, dapat disimpulkan hal berikut:

1. Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi didukung dengan hadirnya 9 (sembilan) unit pelayanan publik, yakni Layanan Pengaduan, Layanan Informasi Publik, Layanan Perpustakaan, Layanan SELARAS, Layanan Pendaftaran Katalog Sektoral, Layanan Sapa Desa, Layanan Sistem Informasi Peta Terpadu Kawasan Transmigrasi (SIPUKAT), Layanan Perizinan Izin Pelaksanaan Transmigrasi (IPT), dan Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum Badan Usaha Milik Desa.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM 3,62.
3. Pada Tahun 2024, Unit Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi yang memiliki **nilai IKM tertinggi adalah Sapa Desa dengan nilai IKM 3,81 dari skala 4**. Sedangkan Unit Pelayanan Publik yang memiliki **nilai IKM terendah adalah Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum Badan Usaha Milik Desa dengan nilai IKM 3,15 dari skala 4**.
4. Berdasarkan pengolahan hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024, unsur pelayanan yang memiliki **nilai IKM tertinggi adalah unsur biaya dengan nilai IKM 3,88** dari skala 4, **unsur sarana dan prasarana dengan nilai IKM 3,67** dari skala 4, dan **unsur perilaku pelaksana dengan nilai IKM 3,48** dari skala 4. Sedangkan unsur pelayanan yang **perlu menjadi perhatian dan prioritas perbaikan adalah unsur waktu pelayanan dengan nilai IKM 3,15** dari skala 4, **unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai IKM 3,19** dari skala 4, dan **unsur kompetensi pelaksana dengan nilai IKM 3,33** dari skala 4.
5. Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan Pengaduan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM 3,58 dari skala 4. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada Layanan Pengaduan adalah waktu penyelesaian dan persyaratan.



6. Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan Informasi Publik secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM 3,62 dari skala 4. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada Layanan Informasi Publik adalah produk spesifikasi jenis layanan.
7. Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan Perpustakaan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM 3,61 dari skala 4. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada Layanan Perpustakaan adalah produk spesifikasi jenis pelayanan dan persyaratan.
8. Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan SELARAS secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai IKM 3,60 dari skala 4. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada Layanan SELARAS adalah produk spesifikasi jenis layanan, waktu penyelesaian, dan persyaratan.
9. Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan Pendaftaran Katalog Sektoral, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM 3,65 dari skala 4. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada Layanan Pendaftaran Katalog Sektoral adalah produk spesifikasi jenis pelayanan, persyaratan, dan sarana dan prasarana.
10. Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan Sapa Desa, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM 3,81 dari skala 4. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada Layanan Sapa Desa adalah persyaratan, produk spesifikasi jenis pelayanan, serta sistem, mekanisme dan prosedur.
11. Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan Sistem Informasi Peta Terpadu Kawasan Transmigrasi (SIPUKAT), secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM 3,61 dari skala 4. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada Layanan Sistem Informasi Peta Terpadu Kawasan Transmigrasi (SIPUKAT) adalah kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana, serta waktu penyelesaian.
12. Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum Badan Usaha Milik Desa secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai IKM 3,15 dari skala 4. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum Badan Usaha Milik Desa adalah waktu penyelesaian, sistem, mekanisme dan prosedur, serta kompetensi pelaksana.



13. Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan Perizinan Izin Pelaksanaan Transmigrasi (IPT) secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai IKM 3,62 dari skala 4. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada Layanan Layanan Perizinan Izin Pelaksanaan Transmigrasi (IPT) adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan, waktu penyelesaian, serta sarana dan prasarana.
14. Seluruh Unit Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024 telah menyusun rencana tindaklanjut terhadap unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024 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, November 2024

Sekretaris Jenderal



Dr. Taufik Madjid, S.Sos, M.Si
NIP. 19710701 199903 1 013



LAMPIRAN

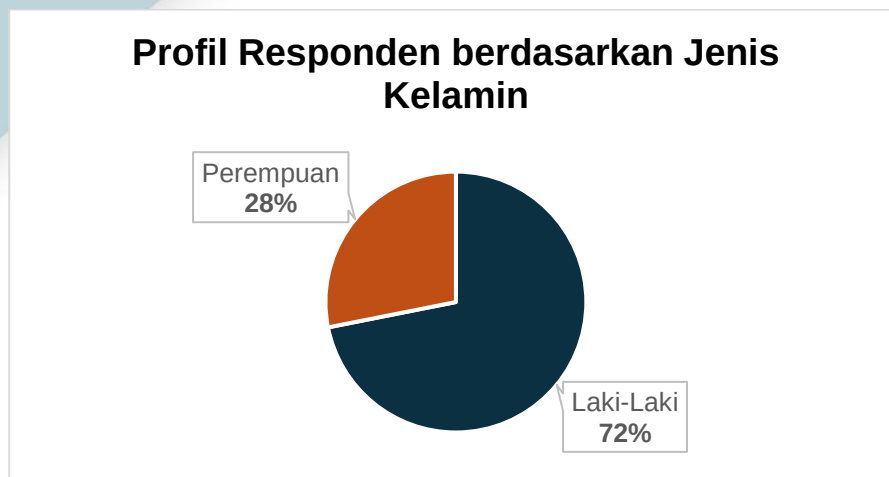
Lampiran I : Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM pada Masing-Masing UPP

No	Nama Layanan Publik	Unit Kerja	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Layanan Pengaduan	Biro Hubungan Masyarakat, Sekretariat Jenderal	https://s.id/SKMlayanpengaduankemendesa
2	Layanan Informasi Publik	Biro Hubungan Masyarakat, Sekretariat Jenderal	https://s.id/SKMlayaninformasikemendesa
3	Layanan Perpustakaan	Biro Hubungan Masyarakat, Sekretariat Jenderal	https://s.id/SKMlayanperpustakaankemendesa
4	Sentra Layanan Informasi Masyarakat (SELARAS)	Biro Hubungan Masyarakat, Sekretariat Jenderal	https://s.id/SKMlayanSELARASkemendesa
5	Layanan Sistem Informasi Peta Terpadu Kawasan Transmigrasi (SIPUKAT)	Direktorat Perwujudan Kawasan Transmigrasi, Direktorat Jenderal Pembangunan dan Pengembangan Kawasan Transmigrasi	https://s.id/SKMlayanSIPUKATkemendesa
6	Layanan Sapa Desa	Pusat Data dan Informasi, Badan Pengembangan dan Informasi Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	https://s.id/SKMlayan SAPADESAkemendesa
7	Layanan Pendaftaran Katalog Sektoral	Biro Umum dan Layanan Pengadaan, Sekretariat Jenderal	https://s.id/SKMlayanpendaftarankatalogsektoralkemendesa
8	Layanan Perizinan IPT	Direktorat Pelayanan Investasi Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, Direktorat Jenderal Pengembangan Ekonomi dan Investasi Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	https://s.id/SKMlayanIPTkemendesa

No	Nama Layanan Publik	Unit Kerja	Link Laporan Pelaksanaan SKM
9	Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum BUM Desa	Direktorat Pengembangan Kelembagaan Ekonomi dan Investasi, Direktorat Jenderal Pengembangan Ekonomi dan Investasi Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	https://s.id/SKMlayananpendaftaranbumdeskemendesa

Lampiran II : Profil Responden Survei

Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024 dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* kepada pengguna layanan perpustakaan yang selama Tahun 2024 sebanyak 1.003 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, yakni laki-laki dan perempuan.



Gambar 1 Profil Responden Survei berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 1 di atas menunjukkan profil responden layanan publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi sebagian besar adalah Laki-Laki yakni sebesar 72%, dan sisanya adalah Perempuan yakni sebesar 28%.

Lampiran II : Hasil Pengolahan Data

Uji Validitas Data



Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan yang digunakan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pada Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024, uji validitas data kuesioner dilakukan dengan menggunakan korelasi *bivariate pearson* dengan program SPSS. Asumsi yang digunakan pada uji validitas ini adalah jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan nilai signifikansi 0,05, maka unsur penilaian dinyatakan valid. Berikut merupakan tabel hasil uji korelasi *bivariate pearson* data Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024.

Correlations											
		Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Penanganan	Sarpras	Total
Persyaratan	Pearson Correlation	1	.563**	.541**	.154**	.498**	.481**	.473**	.455**	.282**	.717**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003
Prosedur	Pearson Correlation	.563**	1	.727**	.076*	.590**	.556**	.526**	.574**	.246**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.016	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003
Waktu	Pearson Correlation	.541**	.727**	1	.112**	.604**	.566**	.556**	.591**	.282**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003
Biaya	Pearson Correlation	.154**	.076*	.112**	1	.187**	.088**	.180**	.172**	.319**	.293**
	Sig. (2-tailed)	.000	.016	.000		.000	.005	.000	.000	.000	.000
	N	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003
Produk	Pearson Correlation	.498**	.590**	.604**	.187**	1	.536**	.666**	.582**	.363**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003
Kompetensi	Pearson Correlation	.481**	.556**	.566**	.088**	.536**	1	.566**	.533**	.273**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.005	.000		.000	.000	.000	.000
	N	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003
Perilaku	Pearson Correlation	.473**	.526**	.556**	.180**	.666**	.566**	1	.672**	.341**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003
Penanganan	Pearson Correlation	.455**	.574**	.591**	.172**	.582**	.533**	.672**	1	.319**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003
Sarpras	Pearson Correlation	.282**	.246**	.282**	.319**	.363**	.273**	.341**	.319**	1	.512**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003
Total	Pearson Correlation	.717**	.811**	.825**	.293**	.793**	.746**	.780**	.779**	.512**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 2 Hasil Uji Korelasi *Bivariate Pearson*

Berdasarkan Tabel R, diketahui bahwa nilai r pada populasi $N = 1.003$ dengan nilai signifikansi 0,05 adalah 0,1044. Rangkuman uji validitas dari Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Rangkuman Hasil Uji Validitas



Unsur	r hitung	r tabel	Keterangan
Persyaratan	0,717	0,1044	Valid
Prosedur	0,811	0,1044	Valid
Waktu	0,825	0,1044	Valid
Biaya	0,293	0,1044	Valid
Produk	0,793	0,1044	Valid
Kompetensi	0,746	0,1044	Valid
Perilaku	0,780	0,1044	Valid
Penanganan	0,779	0,1044	Valid
Sarana dan Prasarana	0,512	0,1044	Valid

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai r hitung pada seluruh unsur penilaian memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel, sehingga disimpulkan bahwa seluruh unsur penilaian pada Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024 tersebut valid untuk menjadi unsur penilaian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian, dan konsistensi dari unsur yang ada pada suatu kuesioner. Pada Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024, uji reliabilitas data kuesioner dilakukan dengan metode koefisien reliabilitas *Alpha Cornbach's* dengan program SPSS. Asumsi yang digunakan pada uji reliabilitas ini adalah jika nilai *cronbach's alpha* $\alpha > 0,60$ maka unsur penilaian yang digunakan dinyatakan terpercaya atau reliabel. Berikut merupakan tabel hasil uji reliabilitas *Alpha Cornbach's* data Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	1003	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	1003	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	9



Gambar 3 Hasil Uji Reliabilitas *Alpha Cornbach's*

Berdasarkan gambar di atas, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,874, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0.60. Untuk itu disimpulkan bahwa data Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024 handal, akurat, dan konsisten.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menilai sebaran data apakah berdistribusi normal atau tidak. Pada Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024, uji normalitas data kuesioner dilakukan dengan metode Kolmogorov Smirnov dengan program SPSS. Konsep dasar uji normalitas Kolmogorov Smirnov adalah dengan membandingkan distribusi data dengan distribusi normal baku yang telah ditransformasikan ke dalam bentuk Z-score dan diasumsikan normal. Asumsi yang digunakan pada uji normalitas ini adalah jika nilai signifikansi berada di atas 0,05 maka disimpulkan data berdistribusi normal. Berikut merupakan tabel hasil uji normalitas Kolmogorov Smirnov data Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2024.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		1003
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.22798978
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.111
	Negative	-.109
Test Statistic		.111
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 4 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

Berdasarkan gambar di atas, diketahui nilai signifikansi adalah 0,000, dimana nilai tersebut kurang dari 0.05. Untuk itu disimpulkan bahwa data Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun



2024 tidak berdistribusi normal. Namun, dikarenakan jumlah sampel yang diuji lebih dari 30 responden, maka dapat diasumsikan bahwa data berdistribusi normal.