



PEMERINTAH KOTA AMBON
KECAMATAN TELUK AMBON BAGUALA
DESA NEGERI LAMA

Jln. Laksdya Leo Wattimena 97232 Telp: 0852-4305-2818

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pemerintah Desa Negeri Lama

PENDAHULUAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Negeri Lama. Tujuan survei ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan.

METODOLOGI

Metode pengumpulan data : Kuesioner online

Aspek yang dinilai (9 indikator) :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif *)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan prasarana

HASIL SURVEI

Indikator Pelayanan	Persentase 'Puas'	Catatan
Persyaratan pelayanan	100%	Sudah sesuai dan mudah dipahami
Prosedur pelayanan	100%	Prosedur dianggap jelas dan mudah diikuti
Waktu penyelesaian	100%	Pelayanan dinilai cepat dan efisien
Biaya pelayanan	100%	Tidak ada pungutan liar, dinilai wajar
Hasil pelayanan	100%	Masyarakat menerima hasil sesuai harapan

Kompetensi petugas	100%	Petugas dinilai kompeten
Perilaku petugas	100%	Petugas sopan, ramah, dan bertanggung jawab
Sarana prasarana	100%	Sudah baik, namun masih perlu peningkatan kenyamanan
Mekanisme pengaduan	94%	Perlu peningkatan sistem penanganan keluhan

Tingkat kepuasan umum: 99% (kategori SANGAT PUAS)

ANALISIS DAN TEMUAN UTAMA

Dari 18 responden, hampir seluruhnya menyatakan puas terhadap seluruh aspek pelayanan dengan tingkat kepuasan rata-rata mencapai 99%. Dari sembilan indikator pelayanan yang diukur, delapan indikator memperoleh nilai 100% "Puas", sementara satu indikator (mekanisme pengaduan) mendapat nilai 94% "Puas" dan 6% "Tidak Puas".

Berdasarkan kolom saran, masyarakat memberikan beberapa masukan penting:

1. Kinerja pelayanan sudah sangat baik, masyarakat merasa dilayani dengan cepat, ramah, dan sopan.
2. Diharapkan adanya peningkatan sarana prasarana, terutama fasilitas ruang tunggu dan kebersihan lingkungan kantor desa.
3. Masyarakat mendorong transparansi pengelolaan Dana Desa (DD) dan partisipasi masyarakat dalam musyawarah serta proses pembangunan.
4. Perlunya pelayanan berbasis teknologi, seperti aplikasi online untuk pelayanan administrasi dan kanal pengaduan digital.
5. Beberapa masyarakat menyarankan pemasangan CCTV di titik strategis desa untuk meningkatkan keamanan.
6. Diharapkan adanya pelatihan aparatur desa secara berkala agar kemampuan pelayanan semakin meningkat.
7. Masyarakat secara umum sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Negeri Lama.

Beberapa masukan yang sering muncul meliputi:

1. Perlunya peningkatan sarana dan prasarana (kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, dan pelayanan online).

2. Transparansi dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan Dana Desa (DD).
3. Peningkatan sistem pengaduan masyarakat agar lebih mudah diakses.
4. Pemanfaatan teknologi seperti aplikasi pelayanan dan CCTV untuk keamanan lingkungan desa.

KESIMPULAN

Pelayanan publik Pemerintah Desa Negeri Lama berada pada kategori sangat memuaskan. Masyarakat mengapresiasi pelayanan cepat, ramah, dan transparan. Namun, masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama pada aspek inovasi pelayanan digital dan sistem pengaduan.

PENUTUP

Survei ini menunjukkan kepercayaan tinggi masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Desa Negeri Lama. Pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut (RTL) diharapkan dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap prima, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

NEGERI LAMA, 4 NOPEMBER 2025

