

**HASIL REKAPITULASI, ANALISIS  
DAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA PELAYANAN  
PEMERINTAH DESA KARANGBAWANG  
KECAMATAN REMBANG  
KABUPATEN PURBALINGGA  
SEMESTER II TAHUN 2024**



**HASIL REKAPITULASI, ANALISIS DAN TINDAKLANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DESA KARANGBAWANG KECAMATAN REMBANG  
SEMESTER II (DUA) TAHUN 2024**

---

**LEMBAR PENGESAHAN**

**HASIL REKAPITULASI, ANALISIS DAN TINDAKLANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DESA KARANGBAWANG KECAMATAN REMBANG  
KABUPATEN PURBALINGGA  
SEMESTER II (DUA) TAHUN 2024**

Survei Kepuasan meliputi :

- Perilaku masyarakat desa memberikan gratifikasi dan suap;
- Mengetahui, menyadari dan menghindari adanya konflik kepentingan;
- Mengetahui, memahami dan mengimplementasikan 9 nilai antikorupsi.

Disahkan di Karangbawang  
Pada tanggal 31 Desember 2024



Ketua Tim Survei

A black ink handwritten signature, which appears to be 'Woto Yunanto', is written over a light gray rectangular background.

**WOTO YUNANTO**

**BAB I**  
**HASIL REKAPITULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**SEMESTER II (DUA) TAHUN 2024**

**PROFIL RESPONDEN**

**A. Jenis Kelamin**

Tabel 1

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	108	71
2	Perempuan	44	29
	Jumlah	152	100

Berdasarkan tabel 1 Responden menurut Karakteristik Jenis Kelamin di atas mayoritas responden pada survei ini berjenis kelamin **Laki-Laki sebanyak 108 orang (71%)**.

**B. Usia**

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Usia

No	Usia	Frekuensi	%
1	17-30 tahun	72	47
2	31-45 tahun	54	36
3	46-60 tahun	25	16
4	61 tahun keatas	1	1
	Jumlah	152	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik usia diatas mayoritas responden pada survei ini berusia **17-30 tahun** sebanyak **72 orang (47%)**.

### C. Pendidikan

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	30	20
2	SMP	58	38
3	SMA	49	32
4	Sarjana	15	10
	Jumlah	152	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada survei ini berpendidikan terakhir **SMP** sebanyak **58 orang (38%)**.

### D. Pekerjaan

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	Petani	15	10
2	Swasta	103	67
3	ASN/TNI/POLRI	5	3
4	Lainnya	31	20
	Jumlah	152	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada survei ini pekerjaan utama adalah Swasta sebanyak **103 orang (67%)**



## BAB II

### ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

#### A. Analisa Hasil Survei

Pengolahan data masing-masing metode Survei dilakukan sebagai berikut:

##### 1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan Survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" pada masing-masing unsur. Dalam penghitungan Survei Kepuasan masyarakat yang dikaji, setiap unsur memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata\_rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Survei Kepuasan} \times 25$$

Tabel 5  
Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi,  
Mutu Kepuasan Masyarakat

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PERILAKU (x)	KINERJA PERILAKU (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324– 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Periode survei dilaksanakan mulai tanggal 01 Juli 2024 sampai dengan tanggal 31 Desember 2024. Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 152 bendel angket (konvensional). Berdasarkan survei Kepuasan masyarakat di Desa Karangbawang dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat Desa karangbawang sebesar **98,095** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 – 100,00).

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut sebagai berikut:

Tabel 6  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Survei Kepuasan	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis Pelayanannya	4,000	Sangat Baik	A
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan di unit ini	4,000	Sangat Baik	A

**HASIL REKAPITULASI, ANALISIS DAN TINDAKLANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DESA KARANGBAWANG KECAMATAN REMBANG  
SEMESTER II (DUA) TAHUN 2024**

3	Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan	3,967	Sangat Baik	A
4	Kewajaran Biaya/tarif dalam Pelayanan	4,000	Sangat Baik	A
5	Kesesuaian Prodak Pelayanan antara yang tercantum dalam standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,993	Sangat Baik	A
6	Kopetensi/kemampuan Petugas dalam Pelayanan	3,961	Sangat Baik	A
7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan	3,908	Sangat Baik	A
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,928	Sangat Baik	A
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,914	Sangat Baik	A

Untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(4,000 \times 0,1) + (4,000 \times 0,1) + (3,967 \times 0,1) + (4,000 \times 0,1) + (3,993 \times 0,1) + (3,961 \times 0,1) + (3,908 \times 0,1) + (3,928 \times 0,1) + (3,914 \times 0,1) = \text{Nilai Indeks (X) adalah } \mathbf{3,924}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) kepuasan masyarakat hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai Kepuasan setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
=  $3,924 \times 25$   
= **98,095**
- b. Mutu Kepuasan = **A**
- c. Kinerja Kepuasan = **Sangat Baik**

Adapun perincian analisis dari Sembilan kuesioner diuraikan sebagai berikut:

**1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis Pelayanannya?**

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian perilaku masyarakat Desa Dasun berada pada kategori ini sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner perilaku masyarakat Desa Dasun ruang lingkup pertama disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 7

**Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis Pelayanannya?**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	0	0
4	Sanagt Sesuai	4	152	100
		Jumlah	152	100



## 2. *Bagaimana Pemahaman Saudara Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di unit ini?*

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 33,5324 – 4,0 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian Kepuasan masyarakat Desa Karangbawang pada ruang lingkup ini berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner Kepuasan masyarakat Desa Karangbawang pada ruang lingkup kedua disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 8  
***Bagaimana Pemahaman Saudara Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di unit ini?***

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Mudah	1	0	0
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	0	0
4	Sangat Mudah	4	152	100
Jumlah			152	100

**3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan?**

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,967 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian Kepuasan masyarakat Desa Karangbawang pada ruang lingkup ini berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesionerKepuasan masyarakat Desa Karangbawang pada ruang lingkup kedua disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 9

**Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan?**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Cepat	1	0	0
2	Kurang Cepat	2	0	0
3	Cepat	3	5	3
4	Sangat Cepat	4	147	97
		Jumlah	152	100

**4. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kewajaran Biaya/tarif dalam Pelayanan ?**

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian Kepuasan masyarakat Desa Karangbawang pada ruang lingkup ini berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesionerKepuasan masyarakat Desa Karangbawang pada ruang lingkup kedua disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 10

**Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kewajaran Biaya/tarif dalam Pelayanan ?**

No	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
1	Sangat Mahal	1	0	0
2	Cukup Mahal	2	0	0
3	Murah	3	0	0
4	Gratis	4	152	100
		Jumlah	152	100

**5. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Prodak Pelayanan antara yang tercantum dalam setandar Pelayanan dengan hasil yang diberikan?**

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,993 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian Kepuasan masyarakat Desa Karangbawang pada ruang lingkup ini berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesionerKepuasan masyarakat Desa Karangbawang pada ruang lingkup kedua disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 11  
**Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Prodak Pelayanan Antara yang tercantum dalam setandar Pelayanan dengan hasil yang diberikan?**

No	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	1	1
4	Sangat Sesuai	4	151	99
		Jumlah	152	100



**6. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kopetensi/kemampuan Petugas dalam Pelayanan?**

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,961 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian Kepuasan masyarakat Desa Karangbawang pada ruang lingkup ini berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesionerKepuasan masyarakat Desa Karangbawang pada ruang lingkup kedua disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 12  
**Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kopetensi/kemampuan Petugas dalam Pelayanan?**

No	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
1	Tidak Kompeten	1	0	0
2	Kurang Kompeten	2	0	0
3	Kompeten	3	6	4
4	Sangat Kompeten	4	146	96
Jumlah			152	100

**7. Bagaimana Pendapat Saudara Perilaku Petugas dalam Pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan?**

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,908 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian Kepuasan masyarakat Desa Karangbawang pada ruang lingkup ini berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesionerKepuasan masyarakat Desa Karangbawang pada ruang lingkup kedua disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 13

No	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3	Sopan dan Ramah	3	14	9
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	138	91
Jumlah			152	100

**8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?**

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,928 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian Kepuasan masyarakat Desa Karangbawang pada ruang lingkup ini berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner Kepuasan masyarakat Desa Karangbawang pada ruang lingkup kedua disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 14  
**Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana**

No	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup	2	0	0
3	Baik	3	11	7
4	Sangat Baik	4	141	93
		Jumlah	152	100

**9. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan**

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,914 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian Kepuasan masyarakat Desa Karangbawang pada ruang lingkup ini berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner Kepuasan masyarakat Desa Karangbawang pada ruang lingkup kedua disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 14  
**Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan ?**

No	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
1	Tidak Ada	1	0	0
2	Ada tapi tidak berfungsi	2	0	0
3	Berfungsi kurang maksimal	3	13	8
4	Dikelola dengan baik	4	139	92
		Jumlah	152	100



## **B. Rencana Tindak Lanjut**

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas mulai dari unsur yang paling rendah nilainya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan proiritas jangka pendek, menengah dan jangka panjang. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei Kepuasan Masyarakat oleh Pemerintah Desa Karangbawang adalah sebagai berikut :

Tabel 17  
Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Desa Karangbawang  
Semester II (Dua) Tahun 2024

No	Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Pelaksana
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis Pelayanannya	Melakukan Sosialisasi kepada masyarakat terkait semua pelayanan Desa adalah GRATIS.	Semester I Tahun 2025	Kepala Dusun, Kasi Pelayanan, Kasi Pemerinthan
		Membuat Pamflet/banner/poster pelayanan GRATIS	Semester I Tahun 2025	Kaur Pemerintahan dan Kasi Pelayanan
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan di unit ini	Melakukan Sosialisasi kepada masyarakat terkait semua pelayanan Desa adalah GRATIS.	Semester I Tahun 2025	Kepala Dusun, Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintahan
		Membuat Pamflet/banner/poster pelayanan GRATIS	Semester I Tahun 2025	Kaur Pemerintahan dan Kasi Pelayanan

**HASIL REKAPITULASI, ANALISIS DAN TINDAKLANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DESA KARANGBAWANG  
KECAMATAN REMBANG SEMESTER II (DUA)**

3	Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan	Melakukan Sosialisasi kepada masyarakat terkait semua pelayanan Desa adalah GRATIS.	Semester I Tahun 2025	Kepala Dusun, Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintahan
		Membuat Pamflet/banner/poster pelayanan GRATIS	Semester I Tahun 2025	Kaur Pemerintahan dan Kasi Pelayanan
4	Kewajaran Biaya/tarif dalam Pelayanan	Melakukan Sosialisasi kepada masyarakat terkait semua pelayanan Desa adalah GRATIS.	Semester I Tahun 2025	Kepala Dusun, Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintahan
		Membuat Pamflet/banner/poster pelayanan GRATIS	Semester I Tahun 2025	Kaur Pemerintahan dan Kasi Pelayanan
5	Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam setandar Pelayanan dengan hasil yang diberikan	Melakukan Sosialisasi kepada masyarakat terkait semua pelayanan Desa adalah GRATIS.	Semester I Tahun 2025	Kepala Dusun, Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintahan
		Membuat Pamflet/banner/poster pelayanan GRATIS	Semester I Tahun 2025	Kaur Pemerintahan dan Kasi Pelayanan

**HASIL REKAPITULASI, ANALISIS DAN TINDAKLANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DESA KARANGBAWANG  
KECAMATAN REMBANG SEMESTER II (DUA)**

6	Kopetensi/kemampuan Petugas dalam Pelayanan	Melakukan Sosialisasi kepada masyarakat terkait semua pelayanan Desa adalah GRATIS.	Semester I Tahun 2025	Kepala Dusun, Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintahan
		Membuat Pamflet/banner/poster pelayanan GRATIS	Semester I Tahun 2025	Kaur Pemerintahan dan Kasi Pelayanan
7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan	Melakukan Sosialisasi kepada masyarakat terkait semua pelayanan Desa adalah GRATIS.	Semester I Tahun 2025	Kepala Dusun, Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintahan
		Membuat Pamflet/banner/poster pelayanan GRATIS	Semester I Tahun 2025	Kaur Pemerintahan dan Kasi Pelayanan

**HASIL REKAPITULASI, ANALISIS DAN TINDAKLANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DESA KARANGBAWANG  
KECAMATAN REMBANG SEMESTER II (DUA)**

8	Kualitas sarana dan prasarana	Melakukan Sosialisasi kepada masyarakat terkait semua pelayanan Desa adalah GRATIS.	Semester I Tahun 2025	Kepala Dusun, Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintahan
		Membuat Pamflet/banner/poster pelayanan GRATIS	Semester I Tahun 2025	Kaur Pemerintahan dan Kasi Pelayanan
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Melakukan Sosialisasi kepada masyarakat terkait semua pelayanan Desa adalah GRATIS.	Semester I Tahun 2025	Kepala Dusun, Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintahan
		Membuat Pamflet/banner/poster pelayanan GRATIS	Semester I Tahun 2025	Kaur Pemerintahan dan Kasi Pelayanan



**HASIL REKAPITULASI, ANALISIS DAN TINDAKLANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DESA KARANGBAWANG  
KECAMATAN REMBANG SEMESTER II (DUA)  
TAHUN 2024**

Melalui penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei Kepuasan masyarakat diharapkan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Desa Karangbawang akan menjadi lebih baik dan mensejahterakan masyarakat.

Demikian laporan Hasil Rekapitulasi, Analisis dan Tindaklanjut Survei Kepuasan Masyarakat Desa Karangbawang Semester II Tahun 2024.

Kepala Desa Karangbawang

