Desa Mallari
Kecamatan Awangpone
Kabupaten Bone

LAPORAN SKM

PREPARED BY :
PEMDES MALLARI



2025-2026

Pemdes Mallari
desamallari05@gmail.com
Desa Mallari
pemdesmallari

Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah yang Maha Esa, karena atas rahmat dan rahmat-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan Survey Kepuasaan Masyarakat (SKM) ini dengan baik. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini dibuat sebagai bahan peningkatan kualitas layanan pemerintah desa dalam senantiasa memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan juga sebagai bahan evaluasi.

Laporan ini tidak terlepas dari dasar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tidak lupa kami mengucapkan rasa terima kasih kepada seluruh masyarakat Desa Mallari yang bersedia berpartisipasi dalam pengisian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini sehingga bias terselesaikan dengan adanya laporan ini. Dengan adanya kritik dan saran dari masyarakat, akan kami jadikan sebagai bahan perbaikan dalam pelayanan selanjutnya.

Mallari, 30 Juni 2026
Kepala Desa Mallari

A. WAHYULI, S. Pd

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

B. Dasar Hukum

C. Manfaat

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

B. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

B. Lingkar Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

C. Tindak Lanjut

BAB IV KESIMPULAN

Dipindai dengan CamScanner

BAB I
PENDAHULUAN

A. *Latar belakang*

Pelayanan publik yang baik adalah hak setiap warga negara, dan tugas pemerintah adalah memberikannya dengan baik. Sebagai lembaga pemerintahan yang berada di tengah masyarakat, Pemerintah Desa Mallari memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi, mengelola pembangunan, serta memajukan kehidupan bermasyarakat. Kualitas layanan di tingkat desa menjadi gambaran utama tentang bagaimana pemerintahan daerah berjalan dengan baik secara keseluruhan.

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat Desa Mallari tentang hukum dan perubahan dinamika sosial ekonomi, masyarakat semakin menuntut pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, serta bebas dari pungutan liar. Pemerintah desa tidak hanya diharuskan melakukan tugas-tugas biasa, tetapi juga perlu bisa berinovasi dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan warga secara merata.

Untuk memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, diperlukan alat pengukur yang obyektif, rutin, dan dapat dipercaya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang berlaku, Pemerintah Desa Mallari melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei ini mengukur berbagai hal penting terkait layanan seperti:

1. Persyaratan dan prosedur pengurusan dokumen.
2. Kemudahan dalam melakukan pelayanan
3. Kecepatan waktu pelayanan.
4. Biaya atau tarif dalam Pelayanan (Jika ada)
5. Kompetensi atau kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan
6. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan perangkat desa.
7. Kualitas sarana dan prasarana kantor
8. Penanganan pengaduan pengguna layanan
9. Kesesuaian hasil pelayanan (produk spesifikasi) dengan standard yang telah ditetapkan

Hasil survei kepuasan masyarakat ini tidak hanya berupa "Laporan" yang menunjukkan performa Pemerintah Desa Mallari, tetapi lebih penting lagi digunakan sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja tersebut. Data yang didapat nantinya akan digunakan sebagai acuan untuk mencari tahu kekurangan dalam pelayanan, membuat rencana perbaikan, serta menjaga hal-hal yang sudah dinilai positif oleh warga. Dengan adanya laporan ini, diharapkan terciptanya kerjasama yang baik antara Pemerintah Desa Mallari dan semua masyarakat, agar desa dapat berkembang dengan baik dan berkelanjutan.

Dipindai dengan CamScanner

B. *Dasar Hukum*

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

   Merupakan landasan hukum utama yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan penilaian kinerja guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

   Aturan turunan yang menegaskan pentingnya evaluasi dan survei kepuasan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan.

3. PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

   Pedoman teknis dan spesifik yang mengatur tata cara, metode, unsur penilaian, hingga pelaporan hasil survei kepuasan masyarakat secara seragam di seluruh instansi pemerintah.

C. *Manfaat*

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari setiap komponen pelayanan.
2. Dapat diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa.
3. Sebagai bahan pemerintah desa dalam membuat laporan tindak lanjut atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat pelayanan yang ada.
4. Masyarakat dapat mengetahui gambaran umum pelayanan yang telah diterimanya.

Dipindai dengan CamScanner

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

A. *Pelaksana SKM*

Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara mandiri oleh Operator Desa Mallari Kecamatan Awangpone Kabupaten Bone pada tahun 2026.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini menggunakan kuesioner Online dan Offline yang masyarakat akses sendiri ketika menrima pelayanan administrasi di desa. Kuesioner terdiri atas 7 pertanyaan sesuai dengan unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Ketujuh unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Desa Mallari Kecamatan Awangpone Kabupaten Bone yaitu :

1. Persyaratan dan prosedur pengurusan dokumen.

   Persyaratan dan prosedur pelayanan sangat penting dalam melakukan pelayanan, dikatakan penting karena dengan adanya kejelasan persyaratan maka pelayanan akan berjalan dengan baik, dan akan terhindar dari adanya *Miss* komunikasi antara warga yang akan menerima pelayanan dengan operator pelayanan.

2. Kemudahan dalam melakukan pelayanan

   Unsur kemudahan dalam pelayanan adalah jaminan agar proses layanan berjalan cepat, tidak berbelit-belit, dan mudah diakses. Aspek ini sangat penting untuk memastikan pelanggan atau masyarakat tidak membuang waktu dan segera mendapatkan solusi.

3. Kecepatan waktu pelayanan.

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

4. Biaya atau tarif dalam Pelayanan (Jika ada)

   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.Kompetensi atau kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan.

5. Kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan

   Kompetensi atau kemampuan petugas adalah kecakapan dasar yang wajib dimiliki pelaksana pelayanan, yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Elemen ini sangat penting untuk memastikan proses pelayanan berjalan cepat, tepat, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dipindai dengan CamScanner

6. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan perangkat desa.

   Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan perangkat desa adalah sikap setiap perangkat desa yang ada ketika warga menerima pelayanan administrasi di desa.

7. Kualitas sarana dan prasarana kantor

   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).

8. Penanganan pengaduan pengguna layanan

   Unsur ini mencakup pada ketersediaan tempat pengaduan masyarakat berupa kotak saran yang ada di kantor desa, sehingga kritik dan saran dari masyarakat bisa diberikan kepada pemerintah desa, kemudian pemerintah desa menindak lanjuti dari krtitik saran tersebut.

9. Kesesuaian hasil pelayanan (Produk Spesifikasi) dengan standard yang telah ditetapkan

   Pada unsur Ini menilai apakah output yang diterima warga desa benar-benar sama dengan ketentuan atau janji layanan yang telah ditetapkan, meminimalisir deviasi antara harapan dan realitas layanan.

B. *Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data*

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di kantor Desa Mallari tepatnya di ruangan unit pelayanan pada waktu jam kantor. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh warga masyarakat (responden) yang menerima pelayanan administrasi di desa. Sehingga dengan cara ini pengisian akan terus berjalan.

Dipindai dengan CamScanner

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

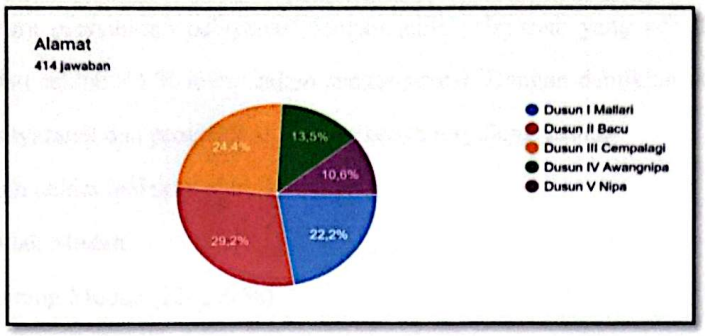
A. *Jumlah Responden SKM*

Berdasarkan hasil pengumpulan data, diperoleh jumlah responden online sebanyak 414 orang dan responden offline sejumlah 7 orang, yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dan yang menjadi sampel dalam penggunaan laporan ini berjumlah 50 orang, 10 orang per dusun, dengan rincian sebagai berikut;

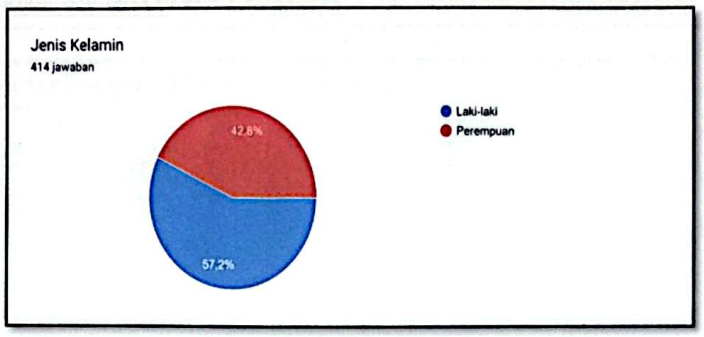
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	Alamat	Dusun I Mallari	92	22,2 %
		Dusun II Bacu	121	29,2 %
		Dusun III Cempalagi	101	24,4 %
		Dusun IV Awangnipa	56	13,5 %
		Dusun V Nipa	44	10,6 %
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	237	57,2 %
		Perempuan	177	42,8 %
3	Jenis Surat yang diurus	1. Surat Keterangan Tidak Mampu	42	10,1 %
		2. Surat Keterangan Usaha	38	9,2 %
		3. Surat Penghasilan Orang Tua	9	2,2 %
		4. Pengantar KTP	62	15 %
		5. Pengantar KK	72	17,4 %
		6. Akta Kelahiran	26	6,3 %
		7. Surat Keterangan Domisili	4	1 %
		8. Surat Keterangan Pindah	50	12,1 %
		9. Surat Keterangan Hilang	29	7 %
		10. Pengantar Nikah	35	8,5 %
		11. Surat Keterangan Belum Menikah	12	2,9 %
		12. Surat Keterangan Kematian/ Penguburan	6	1,4 %
		13. Pailit Usaha	2	0,5 %
		14. Surat Keterangan Bepergian	3	0,7 %
		15. Surat Pengantar Ternak	1	0,2 %
		16. Yg lain	23	4,6 %

Dipindai dengan CamScanner

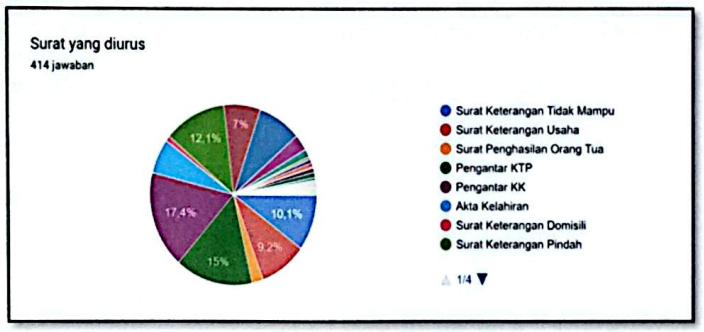
Grafik 1. Alamat Responden



Grafik 2. Jenis Kelamin Responden



Grafik 3. Jenis Surat yang diurus oleh Responden



B. *Lingkar Hasil Survey Kepuasan Masyarakat*

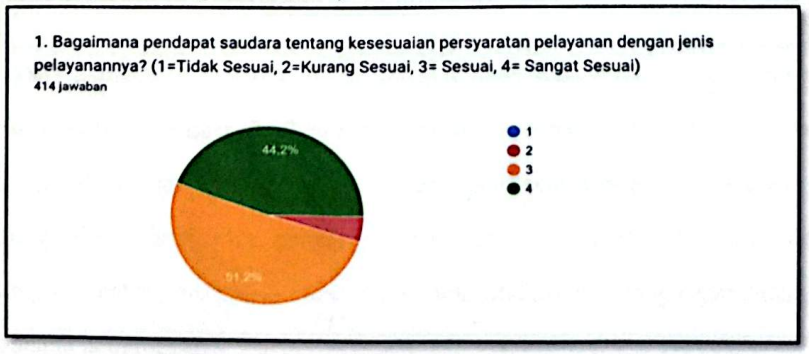
1. Persyaratan dan prosedur pengurusan dokumen.

   1= Tidak Sesuai

   2= Kurang Sesuai (19- 4,6 %)

   3= Sesuai (212- 51,2 %)

   4= Sangat Sesuai (183- 44,2 %)



Dipindai dengan CamScanner

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa lebih 51 % Responden mengaku sesuai antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang ada di Kantor Desa Mallari, dan sekitar 44 % menyatakan sangat sesuai. Dengan demikian dapat simpulkan bahwa persyaratan dan prosedur dokumen sudah tergolong sesuai.

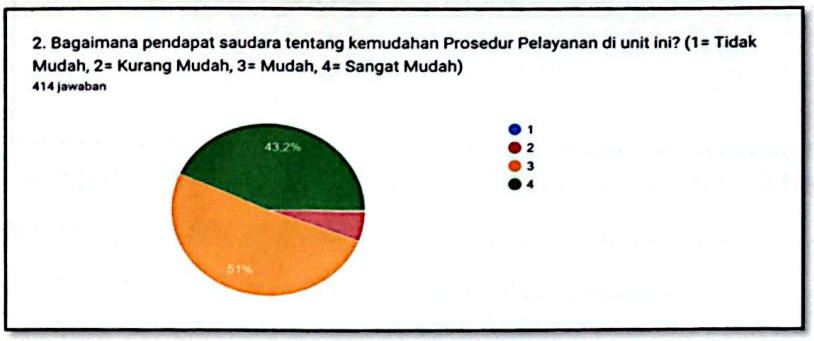
2. Kemudahan dalam melakukan pelayanan

   1= Tidak Mudah

   2= Kurang Mudah (23- 5,6 %)

   3= Mudah (211- 52 %)

   4= Sangat Mudah (179- 43,2 %)



Dari pernyataan diatas, terdapat 52 % responden mengaku mudah, dan 43,2 % yang menjawab sangat mudah, dan 5,6 % menjawab kurang mudah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan pelayanan tergolong mudah.

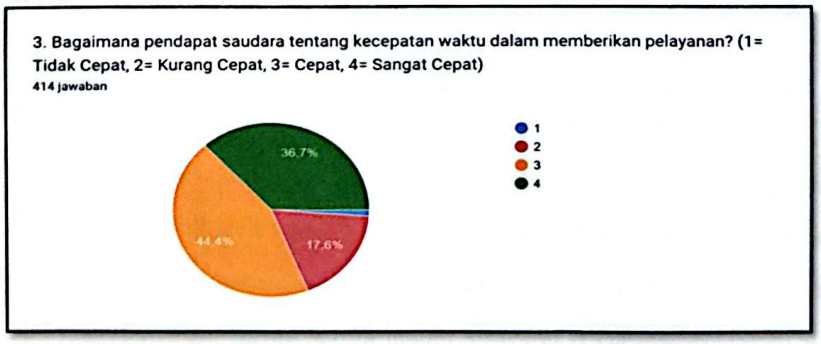
3. Kecepatan waktu pelayanan.

   1= Tidak Cepat (5- 1,2 %)

   2= Kurang Cepat (73- 17,6 %)

   3= Cepat (184- 44,4 %)

   4= Sangat Cepat (152- 36,7 %)



Dari pernyataan tersebut diatas, didapat presentase 44,4 % warga mengaku cepat terhadap pelayanan desa, 36,7 % mengaku sangat cepat, 17,6 % mengaku kurang cepat dan 1,2 % mengaku tidak cepat. Karena penilaian Cepat mendapatkan presentase tertinggi dan diikuti oleh penilaian sangat cepat yaitu 36,7 % maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang ada di Desa Mallari tergolong cepat dalam melakukan pelayanan administrasi.

Dipindai dengan CamScanner

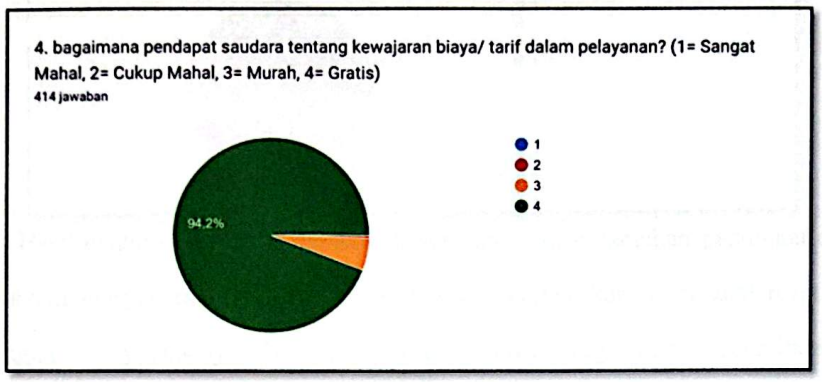
4. Biaya atau tarif dalam Pelayanan (Jika ada)

   1= Sangat Mahal

   2= Mahal

   3= Cukup Mahal

   4= Gratis



Dari pernyataan tersebut masyarakat Desa Mallari mengaku bahwa dalam pelayanan administrasi yang ada di kantor itu tidak memungut biaya apapun (Gratis)

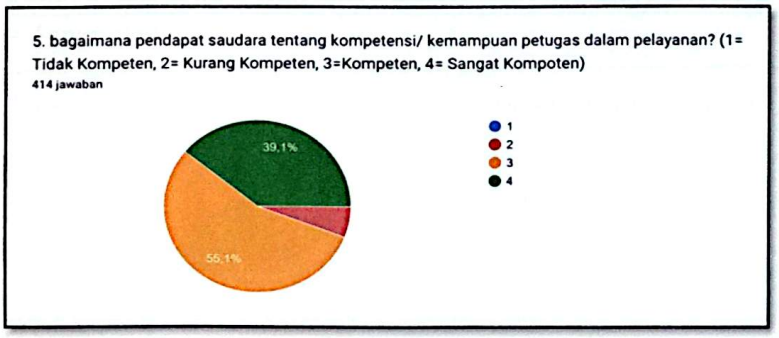
5. Kompetensi atau kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan

   1= Tidak Kompeten

   2= Kurang Kompeten

   3= Kompeten

   4= Sangat Kompeten



Hasil survey kepuasan masyarakat terhadap dimensi kompetensi petugas pelayanan menunjukkan kinerja yang sangat baik. Dari total 414 jawaban yang masuk dari kuesioner online, lebih dari separuh responden 55,1 % menyatakan petugas berada pada kategori kompoten, didukung oleh 39,1 % responden yang menilai sangat kompoten. Data ini menyimpulkan bahwa secara umum masyarakat Desa Mallari merasa puas dan terlayani dengan baik oleh petugas yang dinilai cakap, responsive, serta menguasai bidang tugasnya masing- masing.

6. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan perangkat desa.

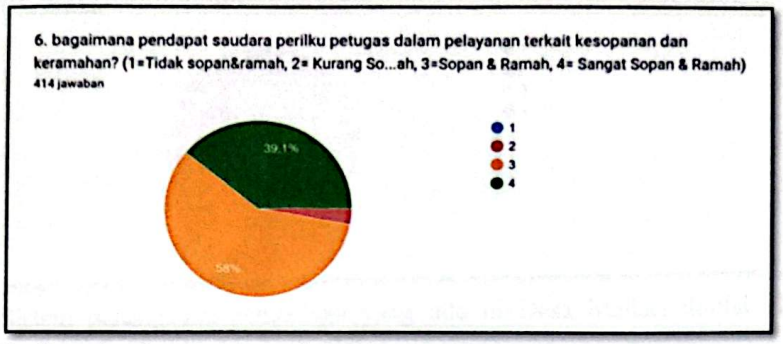
   1= Tidak Sopan dan Ramah

   2= Kurang Sopan dan Ramah

Dipindai dengan CamScanner

3= Sopan dan Ramah

4= Sangat Sopan dan Ramah



Hasil evaluasi terhadap perilaku, kesopanan, dan keramahan perangkat desa dalam melayani masyarakat menunjukkan hasil yang memuaskan. Dari total responden yang mengisi survey, sebanyak 58 % menyatakan bahwa petugas berada pada kategori Sopan dan Ramah, diikuti oleh 39 % responden yang mengaku sangat sopan dan ramah. Hasil ini menyimpulkan bahwa aparatur Desa Mallari memiliki kepribadian yang baik dan ramah, yang menjadi factor pendukung kenyamanan masyarakat.

7. Kualitas sarana dan prasarana kantor

1= Buruk

2= Cukup

3= Baik

4= Sangat Baik



Dari grafik diatas, sebanyak 46,9 % mengaku sangat baik dan 41,5 % merasa baik terhadap saranan dan prasaranan di desa. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik pendukung layanan sudah berjalan dengan sangat optimal dan memenuhi ekspektasi pengguna.

8. Penanganan pengaduan pengguna layanan

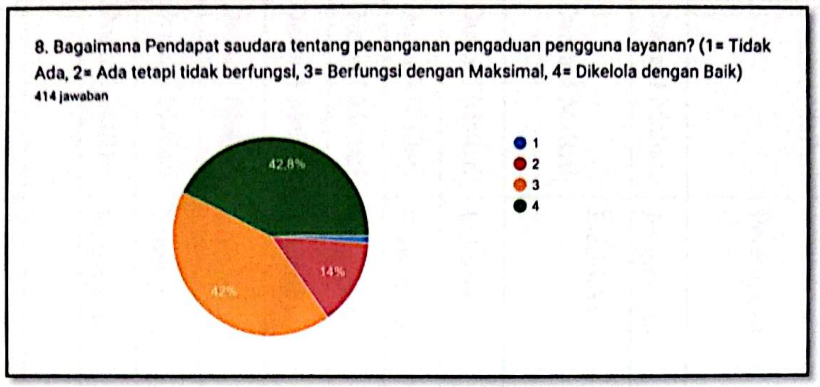
1= Tidak ada

2= Ada tetapi tidak berfungsi

3= Berfungsi dengan Maksimal

Dipindai dengan CamScanner

4= Dikelola dengan baik



Sistem penanganan pengaduan yang ada di Desa Mallari dinilai efektif karena sebanyak 84,8% (gabungan kategori Berfungsi dengan Maksimal dan Dikelola dengan baik). Meski demikian, masih terdapat 14% responden merasa system pengaduan belum berfungsi. Angka ini menjadi catatan penting untuk evaluasi dan perbaikan respons pengaduan di masa mendatang.

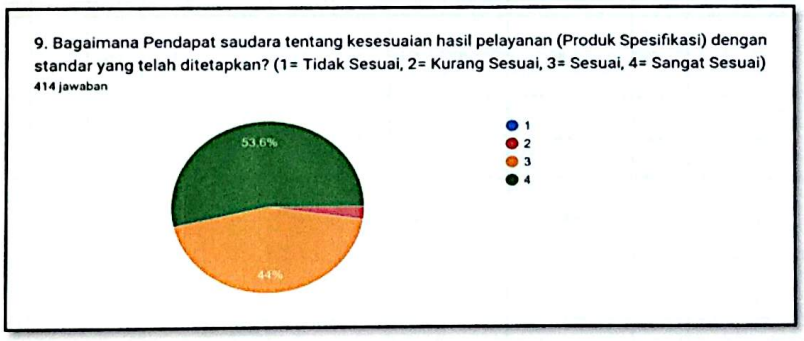
9. Kesesuaian hasil Pelayanan (Produk Spesifikasi) dengan Standar yang telah ditetapkan

   1= Tidak sesuai

   2= Kurang sesuai

   3= Sesuai

   4= Sangat Sesuai



Berdasarkan hasil survey mengenai kesesuaian hasil pelayanan (produk spesifikasi) dengan standard yang telah ditetapkan, mayoritas responden memberikan penilaian yang sangat posistif. Sebanyak 53,6 % responden menyatakan pelayanan yang diberikan Sangat Sesuai dan sebagian besar lainnya menilai Sesuai. Jika diakumulasikan, tingkat kesesuain pelayanan terhadap standard yang telah ditetapkan mencapai angka yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa *output* pelayanan di Desa Mallari secara umum telah berjalan dengan konsisten dan memenuhi ekspektasi serta standard yang ada.

Dipindai dengan CamScanner

No	Alamat	Jenis Kelamin	Jenis Surat yang diurus	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan									Kritik/Saran
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Dusun I Mallari	Perempuan	Pengantar KK	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Pelayanan sudah bagus, semoga kedepannya bisa selalu konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2	Dusun I Mallari	Perempuan	Surat Penghasilan Orang Tua	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak Ada
3	Dusun I Mallari	Laki-laki	Pailit Usaha	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Pelayanan dalam pengurusan berkas sangat baik dan cepat.Ramah,sopan dan memuaskan
4	Dusun I Mallari	Laki-laki	Surat Kepemilikan Tanah	3	4	2	4	3	3	3	3	4	Sangat baik semoga di pertahankan pelayananya
5	Dusun I Mallari	Perempuan	Surat Penghasilan Orang Tua	3	4	3	4	4	2	4	3	3	Baik
6	Dusun I Mallari	Perempuan	Surat Izin Keramaian	3	3	1	4	2	2	3	1	3	Terima Kasih
7	Dusun I Mallari	Laki-laki	Surat Keterangan Tidak Mampu	3	3	3	4	3	4	3	2	3	Sangat Baik
8	Dusun I Mallari	Laki-laki	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Terima Kasih
9	Dusun I Mallari	Perempuan	Surat Keterangan Tidak Mampu	3	3	3	4	3	3	3	4	4	.
10	Dusun I Mallari	Perempuan	Surat Penghasilan Orang Tua	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Sangat Baik
11	Dusun II Bacu	Laki-laki	Surat Keterangan Beda NIK	3	3	2	4	3	3	4	2	3	Baik
12	Dusun II Bacu	Laki-laki	Surat Tanda Terima	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Informasi mengenai alur pelayanan, syarat-syarat kelengkapan berkas, dan

Dipindai dengan CamScanner

													biaya (jika ada) seringkali tidak dipajang dengan jelas.
13	Dusun II Bacu	Laki-laki	Surat Keterangan BBM	3	3	3	4	4	3	4	4	4	.
14	Dusun II Bacu	Laki-laki	Surat Keterangan Tidak Memiliki Rumah	3	4	2	4	3	3	3	3	4	Fasilitas kurang
15	Dusun II Bacu	Perempuan	Surat Kuasa	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Sangat Baik
16	Dusun II Bacu	Perempuan	Surat Keterangan Tidak Mampu	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Baik
17	Dusun II Bacu	Perempuan	Surat Keterangan Tidak Mampu	3	2	2	4	3	3	4	2	4	pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama mengenai kecepatan
18	Dusun II Bacu	Laki-laki	Surat Keterangan Tidak Mampu	2	3	3	4	3	3	3	2	3	Baik
19	Dusun II Bacu	Perempuan	Surat Keterangan Tidak Mampu	2	4	4	4	4	3	3	3	4	Terima Kasih
20	Dusun II Bacu	Perenmpuan	Surat Keterangan Tidak Mampu	3	3	3	4	3	3	3	2	3	jangan bergantung pada sistem kekeluargaan
21	Dusun III Cempalagi	Perempuan	Surat Penghasilan Orang Tua	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada kritik dan saran karena semuanya sudah baik
22	Dusun III Cempalagi	Laki-laki	Surat Keterangan Bepergian	3	3	2	4	4	3	3	2	3	Pelayanan bisa lebih cepat supaya kita yang mengurus surat tidak kepepet
23	Dusun III Cempalagi	Perempuan	Surat Keterangan Kematian/ Penguburan	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Membuat alur pelayanan agar dapat dipahami
24	Dusun III Cempalagi	Laki-laki	Surat Keterangan Kematian/ Penguburan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Harusnya jika jam kantor semua aparat diharapkan stay di kantor

Dipindai dengan CamScanner

25	Dusun III Cempalagi	Laki-laki	Ahli Waris	3	2	3	4	2	4	4	1	4	Keramahan lebih ditingkatkan lagi
26	Dusun III Cempalagi	Perempuan	Surat Keterangan Perwalian	2	2	2	4	3	4	4	1	4	Terima Kasih
27	Dusun III Cempalagi	Perempuan	Surat Keterangan Tidak Memiliki Rumah	3	3	3	4	3	2	3	3	4	Terima Kasih
28	Dusun III Cempalagi	Perempuan	Pengantar KTP	3	3	3	4	4	3	3	3	3	-
29	Dusun III Cempalagi	Laki-laki	Surat Keterangan Tidak Mampu	2	3	3	3	3	3	3	1	3	Baik
30	Dusun III Cempalagi	Perempuan	Surat Keterangan Tidak Mampu	2	4	3	4	3	3	2	3	3	Tingkatkan lagi kemaampuan dan kecepatan pengetikannya
31	Dusun IV Awangnipa	Perempuan	Surat Penghasilan Orang Tua	2	3	1	3	3	4	3	4	4	.
32	Dusun IV Awangnipa	Perempuan	Laporan Pengajuan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak Asa
33	Dusun IV Awangnipa	Perempuan	Surat Keterangan Bepergian	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Terbaik
34	Dusun IV Awangnipa	Laki-laki	Surat Keterangan Kematian/ Penguburan	3	2	3	4	3	3	3	2	3	Kurng Fasilitas khusus lansia dan disabilitas
35	Dusun IV Awangnipa	Perempuan	Surat Keterangan Tidak Mampu	3	3	2	4	3	3	2	2	3	untuk sarana lebih diperhatikan lagi contohnya saja jalanan antara mallari ke nipa
36	Dusun IV	Laki-laki	Surat Keterangan Tidak	3	3	2	4	2	3	3	3	3	Petugas sering tidak

Dipindai dengan CamScanner

	Awangnipa		Mampu										mengetahui apa- apa saja persyaratan jenis persuratan
37	Dusun IV Awangnipa	Perempuan	Surat Keterangan Tidak Mampu	3	4	3	2	3	3	3	2	3	Ketelitian lebih diperhatikan
38	Dusun IV Awangnipa	Laki-laki	Surat Keterangan Tidak Mampu	3	4	2	4	2	2	3	4	3	Tambah Senyumnya
39	Dusun IV Awangnipa	Laki-laki	Surat Keterangan Tidak Mampu	3	2	2	3	2	3	3	2	2	Semuanya kurang
40	Dusun IV Awangnipa	Laki-laki	Surat Keterangan Tidak Mampu	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua petugas sangat ramah dan responsif
41	Dusun V Nipa	Perempuan	Ahli Waris	3	4	3	4	3	3	3	3	3	sarananya diperbanyak lagi seperti tempat duduk dan kipas
42	Dusun V Nipa	Perempuan	Surat Keterangan Bepergian	3	2	2	4	3	2	2	1	3	.
43	Dusun V Nipa	Laki-laki	Surat Keterangan Mahar	3	4	4	4	4	3	4	3	3	Pertahankan sikap ramah, sopan, dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
44	Dusun V Nipa	Laki-laki	Surat Keterangan Tidak Memiliki Rumah	3	3	2	3	3	3	3	3	4	Terima kasih pelayanan nya, pelayanan yang ada sangat memuaskan
45	Dusun V Nipa	Perempuan	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	3	1	3	3	3	3	2	3	Membuat Pelayanan Online
46	Dusun V Nipa	Perempuan	Ahli Waris	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Pelayanan sudah baik, semoga kedepannya semakin ditingkatkan

Dipindai dengan CamScanner

47	Dusun V Nipa	Laki-laki	Surat Penghasilan Orang Tua	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Sudah Sangat Baik Semoga Bisa Dipertahankan
48	Dusun V Nipa	Perempuan	Akta Kelahiran	3	3	2	4	3	3	3	3	3	Konsisten dalam pelayanan
49	Dusun V Nipa	Perempuan	Akta Kelahiran	3	4	3	4	3	3	3	2	3	Tidak ada biaya yang dikeluarkan
50	Dusun V Nipa	Laki-laki	Pengantar Nikah	3	3	2	4	3	3	2	3	3	Layanan pengaduan administrasi lewat WhatsApp sering lambat merespons
Junlah Nilai				**153**	**163**	**141**	**191**	**160**	**157**	**163**	**144**	**169**	
Nilai Rata-rata				**3,06**	**3,26**	**2,82**	**3,82**	**3,20**	**3,14**	**3,26**	**2,88**	**3,38**	
Rata-rata Tertimbang				**0,34**	**0,36**	**0,31**	**0,42**	**0,35**	**0,34**	**0,36**	**0,32**	**0,37**	**3,20**
Nilai IKM Survey Kepuasan Masyarakat													**80,06**

Berdasarkan data tersebut diatas didapat nilai IKM Survey Kepuasan Masyarakat sebesar **80,06** sehingga mendapatkan predikat **Baik.**

Dipindai dengan CamScanner

C. *Tindak Lanjut*

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Pelaksanaan				Penanggung Jawab
			Tw1	Tw2	Tw3	Tw4	
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Membuat Standar Pelayanan Minimal yang mencakup persyaratan pengurusan berkas 2. Digitalisasi informasi Standar Pelayanan Minimal ke Media Sosial (*Facebook*, Instagram, dan Tiktok), dan di *Website* resmi desa.		✓ ✓	 ✓		Pelayanan Umum dan Operator
2.	Waktu Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi untuk meningkatkan/mengotimalkan ketepatan/kepastian waktu pelayanan	✓				
3.	Kompetensi/ kemampuan Petugas	1. Melakukan Rapat Koordinasi mengenai kinerja perangkat desa, dan terkhusus bagi operator pelayanan administrasi	✓	✓			Kepala Desa
4.	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	1. Membuat kotak saran di tempat- tempat yang mudah di jangkau 2. Memasang Brosur atau poster mengenai layanan pengaduan masyarakat 3. Menindak lanjuti atau memproses mengenai aduan warga yang masuk		✓ ✓ ✓			Pelayanan Umum Semua Perangkat Desa

Dipindai dengan CamScanner

BAB IV

KESIMPULAN

1. Pelayanan public yang diberikan oleh unit pelayanan di kantor Desa Mallari memegang predikat **Baik,** hal ini dapat dilihat dari nilai hasil rata-rata yang diperoleh sebesar 80,06.
2. Pelayanan tertinggi di raih oleh unsur pelayanan U4 tentang biaya/tarif pelayanan. Hal ini dikarenakan pelayanan yang ada di desa mallari tidak memungut biaya apapun dalam melayani warga yang melakukan pengurusan berkas.
3. Sedangkan pelayanan yang terendah didapatkan oleh unsur pelayanan U3 yaitu kecepatan pelayanan

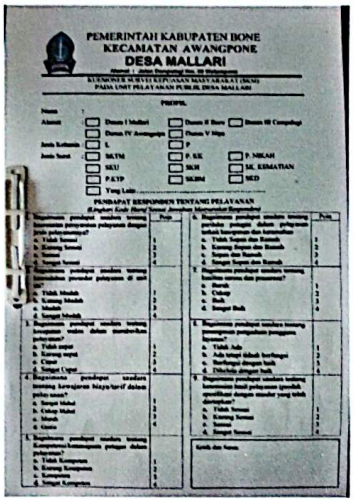
Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN

1. QR Code Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)



2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) *Offline*



3. Pemasangan QR Code Survey Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa



Dipindai dengan CamScanner

4. Pengaksesan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi warga yang menerima layanan administrasi



Dipindai dengan CamScanner