

# Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Desa Tumbang Malahoi Tahun 2025

Tanggal Pelaksanaan: 18 Juli 2025

Jumlah Responden: 20 orang

## 1. Rekapitulasi Penilaian Masyarakat

Berikut adalah persentase hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan desa berdasarkan 9 indikator:

Indikator Pelayanan	Hasil Penilaian
Kesesuaian persyaratan pelayanan	<input checked="" type="checkbox"/> Sesuai 60%
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat Sesuai 40%
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat Mudah 60%
Kemudahan prosedur pelayanan	 Mudah 35%
	 Tidak Mudah 5%
Kecepatan waktu pelayanan	<input checked="" type="checkbox"/> Cepat 65%
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat Cepat 35%
Biaya pelayanan	 Gratis 100%
Kesesuaian produk pelayanan	<input checked="" type="checkbox"/> Sesuai 75%
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat Sesuai 25%
Kompetensi petugas	 Sangat Kompeten 60%
	 Kompeten 40%
Kesopanan dan keramahan petugas	 Sopan dan Ramah 50%
	 Sangat Sopan dan Ramah 50%
Sarana dan prasarana	 Baik 65%
	 Sangat Baik 25%
	 Cukup 10%
Penanganan pengaduan	 Dikelola dengan baik 95%
	 Kurang maksimal 5%

## 2. Temuan dan Analisis

- **Kepuasan Umum Tinggi:** Seluruh responden menyatakan pelayanan **gratis, ramah, dan kompeten**.
  - **Sarana dan prasarana masih bisa ditingkatkan**, dengan 10% responden menyatakan "cukup".
  - **Pengaduan dan prosedur pelayanan** perlu dievaluasi ulang, karena masih ada responden yang menyebutkan "kurang maksimal" dan "tidak mudah".
  - **Mayoritas merasa waktu pelayanan cepat dan sesuai prosedur.**
- 

## 3. Masukan/Kritik/Saran Masyarakat

- Salah satu saran yang masuk:

“Dibuatkan grup WA khusus untuk masyarakat umum untuk penyampaian informasi.”

---

## 4. Rekomendasi Tindak Lanjut

Berikut adalah beberapa saran perbaikan dari hasil survei:

### **Prosedur Pelayanan:**

- Evaluasi alur pelayanan bagi masyarakat yang merasa belum mudah.
- Sosialisasi prosedur melalui pamflet atau media sosial.

### **Sarana & Prasarana:**

- Perbaikan dan pemeliharaan fasilitas pelayanan (meja kursi, ruang tunggu, dsb.)
- Jika memungkinkan, pengadaan perlengkapan tambahan seperti kipas angin, papan pengumuman digital, dll.

### **Pengelolaan Pengaduan:**

- Sediakan kotak saran & pengaduan di kantor desa.
- Buat nomor kontak khusus atau admin WA untuk menampung pengaduan.

### **Komunikasi Informasi:**

- Realisasikan saran masyarakat dengan **membuat grup WhatsApp masyarakat desa**, sebagai media informasi resmi.