

**HASIL REKAPITULASI, ANALISIS  
DAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA PELAYANAN  
PEMERINTAH DESA KARANGBAWANG  
KECAMATAN REMBANG  
KABUPATEN PURBALINGGA  
SEMESTER II TAHUN 2025**



**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR DESA KARANGBAWANG**

NO	NILAI PER UNSUR								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	4	4	4	3	4
6	4	3	4	4	4	4	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	4	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	4	4	4	4	4	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	4	4	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4
23	4	3	4	4	4	4	3	3	4
24	4	4	3	4	4	3	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	4	4	3	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	4	4	4	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	3	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	3	4	4	4	3	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	3	3	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	3	4	4	4	3	3	4
52	4	3	3	4	4	4	3	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4

64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
66	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
101	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	450	444	447	456	456	443	436	443	456	
NRR/Unsur	3.947	3.895	3.921	4.000	4.000	3.886	3.825	3.886	4.000	
NRR tertimbang/Unsur	0.438	0.432	0.435	0.444	0.444	0.431	0.425	0.431	0.444	
<b>IKM Unit Kepuasan Masyarakat</b>										<b>98.123</b>

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PEMERINTAH DESA KARANGBAWANG  
KECAMATAN REMBANG KABUPATEN PURBALINGGA  
SEMESTER II TAHUN 2025**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : DOKUMEN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN, UMUM DAN INFORMASI
<h1>98</h1>	<p style="text-align: center;"><b>RESPONDEN</b></p> <p>JUMLAH : 114 orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L = 69 orang / P = 45 orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD = 26 orang SMP = 36 orang SMA = 46 orang</p> <p>DIII = - orang</p> <p>S1 = 6 orang</p> <p>S2 = - orang</p> <p>Periode Survei = (01-07-2025) s/d (31-12-2025)</p>

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT U  
NTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS

Mengetahui,  
Kepala Desa Karangbawang



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEMERINTAH DESA KARANGBAWANG  
KECAMATAN REMBANG KABUPATEN PURBALINGGA  
SEMESTER II TAHUN 2025**

**NILAI SKM**

**3,9**

**NAMA LAYANAN : DOKUMEN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN, UMUM DAN INFORMASI**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 114 orang  
JENIS KELAMIN : L = 69 orang / P = 45 orang  
PENDIDIKAN : SD = 26 Orang  
SMP = 36 orang  
SMA = 46 orang  
DIII = - orang  
S1 = 6 orang  
S2 = - orang

Periode Survei = (01-07-2025) s/d (31-12-2025)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT U  
NTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

Mengetahui,

Kepala Desa Karangbawang



TOYO, S.H

**BAB I**  
**HASIL REKAPITULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**SEMESTER II (DUA) TAHUN 2025**

**PROFIL RESPONDEN**

**A. Jenis Kelamin**

Tabel 1

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	69	61
2	Perempuan	45	39
	Jumlah	114	100

Berdasarkan tabel 1 Responden menurut Karakteristik Jenis Kelamin di atas mayoritas responden pada survei ini berjenis kelamin **Laki-Laki sebanyak 69 orang (61 %)**.

**B. Usia**

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Usia

No	Usia	Frekuensi	%
1	17-30 tahun	40	35
2	31-45 tahun	43	37
3	46-60 tahun	28	25
4	61 tahun keatas	3	3
	Jumlah	114	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik usia diatas mayoritas responden pada survei ini berusia **31-45 Tahun sebanyak 43 orang (37%)**.

### C. Pendidikan

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	26	23
2	SMP	36	32
3	SMA	46	40
4	Sarjana	6	5
	Jumlah	114	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada survei ini berpendidikan terakhir **SMA** sebanyak **46 orang (40%)**.

### D. Pekerjaan

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	Petani	31	27
2	Swasta	62	55
3	ASN/TNI/POLRI	8	7
4	Lainnya	13	11
	Jumlah	114	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada survei ini pekerjaan utama adalah **Swasta** sebanyak **62 orang (55%)**

## 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

$$\text{Bobot nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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 :

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

**HASIL REKAPITULASI, ANALISIS DAN TINDAKLANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DESA KARANGBAWANG KECAMATAN REMBANG  
SEMESTER II (DUA) TAHUN 2025**

3	Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan	3,921	Sangat Baik	A
4	Kewajaran Biaya/tarif dalam Pelayanan	4,000	Sangat Baik	A
5	Kesesuaian Prodak Pelayanan antara yang tercantum dalam setandar Pelayanan dengan hasil yang diberikan	4,000	Sangat Baik	A
6	Kopetensi/kemampuan Petugas dalam Pelayanan	3,886	Sangat Baik	A
7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan	3,825	Sangat Baik	A
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,886	Sangat Baik	A
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	4,000	Sangat Baik	A

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

$$(3,947 \times 0,111) + (3,895 \times 0,111) + (3,21 \times 0,111) + (4,000 \times 0,111) + (4,000 \times 0,111) + (3,886 \times 0,111) + (3,825 \times 0,111) + (3,886 \times 0,111) + (4,000 \times 0,111) =$$

Nilai Indeks (X) adalah **3,925**

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

- a. Nilai Kepuasan setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
=  $3,925 \times 25$   
= **98,125**
- 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 **3,947** berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian Kepuasan masyarakat Desa Karangbawang berada pada kategori ini sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat Desa Karangbawang 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	6	5
4	Sanagt Sesuai	4	108	95
		Jumlah	144	100

		Membuat Pamflet/banner/poster pelayanan GRATIS	Semester I Tahun 2026	Kaur Pemerintahan dan Kasi Pelayanan
8	Kualitas sarana dan prasarana	Melakukan Sosialisasi kepada masyarakat terkait semua pelayanan Desa adalah GRATIS.	Semester I Tahun 2026	Kepala Dusun, Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintahan
		Membuat Pamflet/banner/poster pelayanan GRATIS	Semester I Tahun 2026	Kaur Pemerintahan dan Kasi Pelayanan
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Melakukan Sosialisasi kepada masyarakat terkait semua pelayanan Desa adalah GRATIS.	Semester I Tahun 2026	Kepala Dusun, Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintahan
		Membuat Pamflet/banner/poster pelayanan GRATIS	Semester I Tahun 2026	Kaur Pemerintahan dan Kasi Pelayanan

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 Tindaklanjuti Survei Kepuasan Masyarakat Desa Karangbawang Semester II Tahun 2025.

Kepala Desa Karangbawang



**FOYO, S.H**