

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dengan ditetapkannya Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib melaksanakan survey tersebut secara periodik di lingkungan kerja masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah Desa Margoyoso sebagai instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat telah Menyusun hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk tahun 2024 dengan hasil nilai konversi 78,88 dengan mutu pelayanan B dan kinerja rata-rata unsur pelayanan "Puas".

B. TINDAK LANJUT HASIL SKM

Untuk unsur pelayanan yang nilainya di bawah nilai rata-rata maupun yang di atas rata-rata dapat dibuat rencana tindak lanjut sebagai berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI	RENCANA TINDAK LANJUT
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya	3,12	- Menambah agenda sosialisasi terkait kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan agar masyarakat lebih paham. - Memberikan <i>update</i> di media sosial agar masyarakat lebih mudah mengakses informasi tersebut. - Sosialisasi bahwa untuk pelayanan tertentu, petugas meminta data pendukung sebagai syarat; contoh (lunas PBB)
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,10	Merumuskan alur pelayanan yang efektif dan efisien
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	2,89	Menambah sarana dan prasarana yang ada serta petugas pemberi layanan agar bekerja tepat waktu
4	Biaya/Tarif dalam Pelayanan	3,47	- Pelayanan yang kami lakukan tidak dipungut/ gratis - Untuk syarat tertentu perlu sosialisasi (lunas PBB dan bea meterai)
5	Kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan yang diberikan	3,08	- Karena pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa lebih banyak terkait dengan dinas diatasnya maka kami mohon agar persyaratan yang dilampirkan jangan terlalu banyak agar masyarakat tidak bingung - Perlu sosialisasi untuk surat khusus yang harus di tanda tangani oleh Kepala Desa, (nikah; pinjaman ke bank dan perjanjian dengan pihak III) jika Kades sedang tidak ada ditempat, dimohon untuk menunggu proses.
6	Kompetensi/kemampuan Petugas dalam Pelayanan	3,16	Meningkatkan keterampilan pemberi pelayanan dengan mengikuti pelatihan sesuai dengan profesi masing-masing

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI	RENCANA TINDAK LANJUT
7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Keramahan dan Kesopanan	3,22	Pemberi pelayanan selalu berusaha dengan memberikan pelayanan prima, dengan meningkatkan profesionalisme
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,01	Perlu ditambahkan sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang pelayanan di Pemdes Margoyoso
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,34	Perlu disosialisasikan lagi adanya layanan pengaduan di Pemdes Margoyoso


 Margoyoso, 1 Oktober 2025
 KEPALA DESA MARGOYOSO
 ADINDAYA PERDANA, A.Md