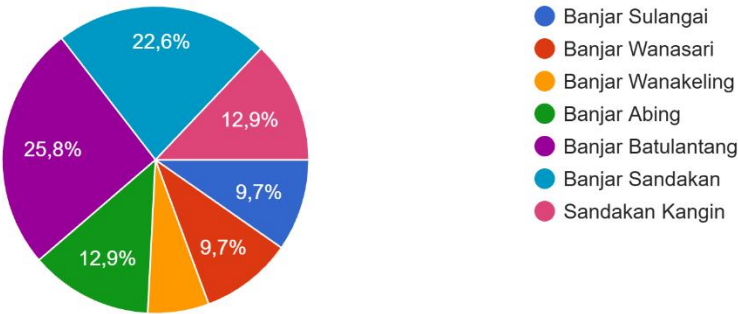


LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2026 DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Berikut merupakan diagram rekap hasil survei kepuasan di tahun 2026 terhadap pelayanan pemerintah desa sulangai.

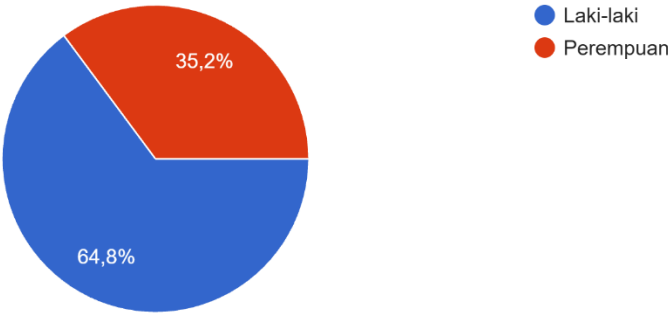
Alamat / Instansi

31 jawaban



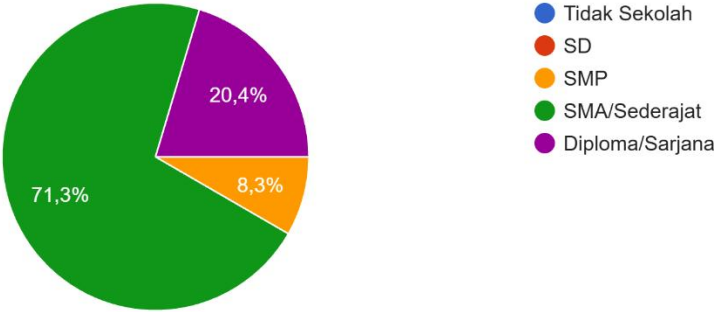
Jenis Kelamin

108 jawaban



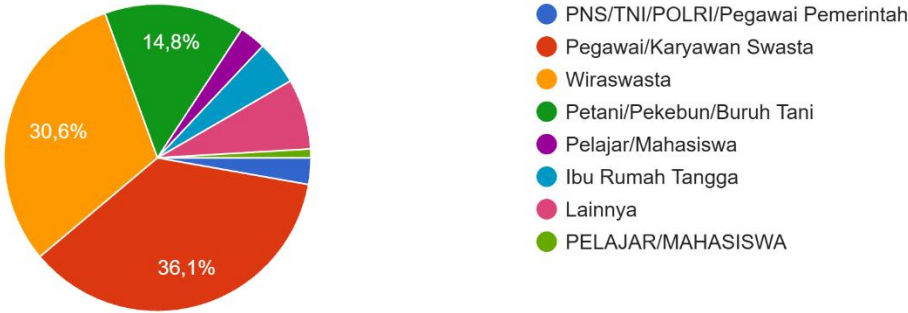
Pendidikan Terakhir

108 jawaban



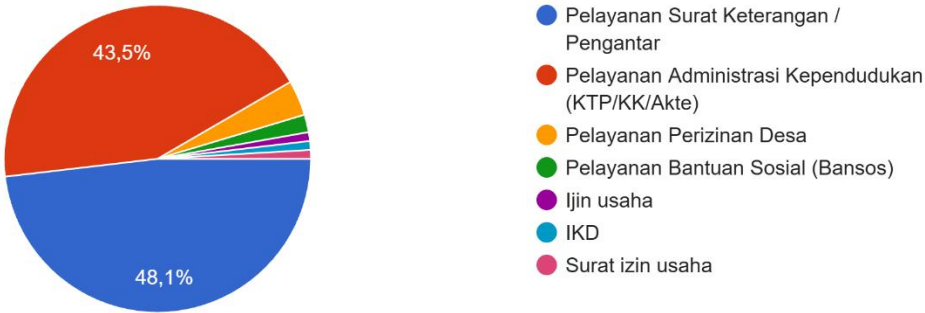
Pekerjaan

108 jawaban

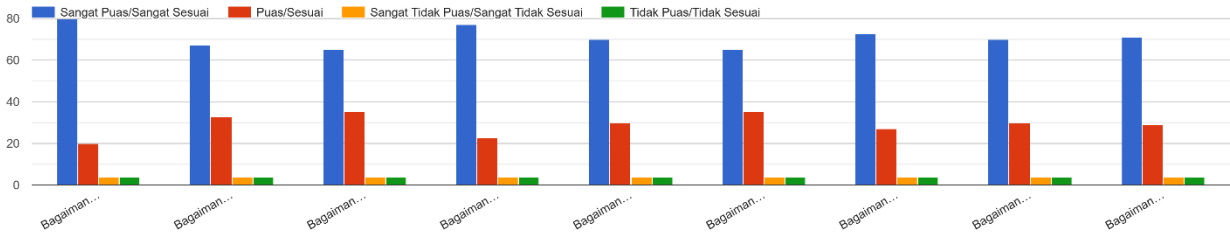


Jenis Layanan yang Pernah Diterima/Diurus

108 jawaban



BAGIAN 2: KUESIONER UNTUR SURVEY KEPUASAN



BAGIAN 3: EVALUASI UMUM & TINGKAT KEPUASAN



Berdasarkan hasil survei tersebut berikut adalah rencana tindak lanjut yang akan kami kerjakan

PENINGKATAN PARTISIPASI SURVEI

Strategi Tindak lanjut: Pemasangan QR Code & Link Survei Lobi

Kondisi Saat Ini (Daring)

- Survei baru disebarakan secara digital via grup WhatsApp dan post di web dan social media.
- Berhasil menjaring 108 responden aktif.
- Keterbatasan: Warga lansia atau yang mengurus berkas langsung di lobi belum semuanya tersentuh saluran grup WA dan saluran digital.
- Pada umumnya masyarakat malas mengisi survey mandiri

Tindak lanjut (Cetak & Lobi)

- Pencetakan Banner/Standee Akrilik QR Code & Link Survei.
- Diletakkan secara strategis di meja pelayanan & ruang tunggu lobi.
- Petugas front office mengarahkan dan membantu warga yang selesai mengurus dokumen untuk memindai QR Code dan pastikan mengisi hingga selesai.
- Memaksimalkan kepraktisan dan keterwakilan seluruh lapisan masyarakat.

PROGRAM KERJA PER SEKSI

Kaur Umum: Pembinaan Keramahan & Fasilitas Lobi

Pembinaan Sikap & Keramahan Petugas (Service Excellence)

Penyelenggaraan brief rutin terkait keramahan, kesopanan, kesabaran, dan empati seluruh staff desa saat melayani masyarakat.

Fasilitasi Fisik Lobi & Kotak Saran

Memastikan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu lobi kantor desa serta menyediakan QR Code Survey dan kotak aduan fisik.

Transparansi Bansos & Responsivitas Aduan

Evaluasi & Transparansi Bantuan Sosial (Bansos)

Melakukan peninjauan kembali kriteria penerima manfaat, keterbukaan data, serta kejelasan alur pengajuan guna menjawab aspirasi warga terkait keadilan Bansos. Serta edukasi persyaratan agar Masyarakat semakin paham tentang Aturan penerima bansos.

Penguatan Penanganan Aduan & Keluhan Warga

Membangun saluran pengaduan yang terintegrasi dengan penetapan target waktu penyelesaian (response time) yang terukur dan cepat.

PROGRAM KERJA PER SEKSI

Seksi Pemerintahan: Sinergi Kepala Lingkungan & Pengawasan

Pembinaan Sinergi dengan Kepala Lingkungan (Kaling)

Memperkuat koordinasi aktif dengan para Kaling di seluruh banjar sebagai garda depan pengurusan berkas warga yang dinilai sangat membantu oleh masyarakat.

Pengawasan Standar Pelayanan Publik Desa

Melakukan evaluasi berkala terhadap alur administrasi untuk memastikan tidak ada pendaftaran atau pengajuan berkas yang tertahan tanpa kejelasan.

PROGRAM KERJA PER SEKSI

Seksi Pelayanan: Penjagaan Front Office & Akses Lobi

1. Penjagaan Konter Lobi (Front Office)

Memastikan jawal jaga staff di lobby agar pelayanan tidak pernah kosong saat rapat atau jam istirahat.

2. Cetak & Penempatan QR Code Lobi

Mencetak akrilik QR Code/Link Survei SKM di meja lobi untuk mempermudah warga mengisi survei langsung secara luring.

3. Simplifikasi Adminduk & Pengantar

Mempertahankan standar pengurusan KTP/KK/Akte dan Surat Pengantar selesai 1 hari tanpa alur berbelit-belit.

Hasil Evaluasi 108 Responden Mendorong Tindak Lanjut Layanan

108 Responden

Partisipasi Warga Desa

Tersebar di seluruh Banjar: Batulantang, Sulangai, Sandakan, Wanasari, Abing, Wanakeling, Sandakan Kangin.

1 Hari Selesai

Apresiasi Kecepatan

Pengurusan dokumen KTP/KK/Akte dan Surat Pengantar diapresiasi cepat dan efisien.

Front Office & Bansos

Fokus Perbaikan Utama

Memastikan selalu ada staff konter lobi dan penyampain informasi yang jelas tentang bansos di masyarakat.

Rencana Tindak Lanjut (RTL) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Analisis Kebutuhan Layanan Publik Berdasarkan Data Evaluasi 108 Responden

Target Pelaksanaan & Kesimpulan Rencana Tindak Lanjut

Tahapan Eksekusi Rencana Tindak Lanjut:

- Memastikan selalu ada staff Yang standby di lobi
- cetak QR Code survei fisik untuk diletakkan di lobi.
- Sosialisasi Kaling terkait kriteria Bansos & alur aduan cepat bagi masyarakat yang belum memahami dengan baik.
- Peningkatan kapasitas di bidadng service excellence untuk seluruh staff desa.
- Evaluasi berkala dampak tindak lanjut dan monitoring partisipasi survei lobi.

Komitmen Bersama: Mewujudkan Pelayanan Desa Sulangai yang Cepat, Transparan, Cermat, dan Mengayomi.