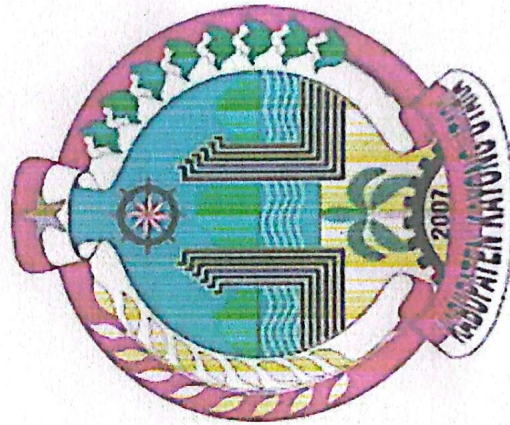


**PEMERINTAH DESA RANTAU PANJANG
KECAMATAN SIMPANG HILIR
KABUPATEN KAYONG UTARA**

REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



I. PROFIL RESPONDEN

No	Cap waktu	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Jenis Pelayanan
1	2026/08/12 2:50:32 PM GMT+7	Amiruddin	Laki-laki	34	S1	PNS/ASN	KK
2	2026/08/12 3:00:51 PM GMT+7	Rapita Sari	Perempuan	35	SMA	Swasta	Surat Keterangan/Pengantar
3	2026/08/12 3:02:59 PM GMT+7	Desi	Perempuan	30	SMA	Ibu rumah tangga	Akta Kelahiran
4	2026/08/12 3:03:22 PM GMT+7	Aspawi	Laki-laki	46	SMA	Pedagang keliling	Usaha
5	2026/08/12 3:03:52 PM GMT+7	Anisa Amanah	Perempuan	32	S1	PNS/ASN	KK
6	2026/08/12 3:04:03 PM GMT+7	Maryono	Laki-laki	38	SMA	Petani/Pekebun	Akta Kelahiran
7	2026/08/12 3:04:11 PM GMT+7	Satria	Laki-laki	40	S1	PNS/ASN	KK
8	2026/08/12 3:04:12 PM GMT+7	Dahlia	Perempuan	35	SMP	Rumah tangga	KK
9	2026/08/12 3:06:37 PM GMT+7	Karwani	Perempuan	40	SMA	Petani/Pekebun	Pengaduan
10	2026/08/12 3:07:07 PM GMT+7	Sri Wahyuni	Perempuan	24	Diploma	Honorir	KK
11	2026/08/12 3:07:27 PM GMT+7	Juai	Perempuan	42	S1	PNS/ASN	Surat Keterangan/Pengantar
12	2026/08/12 3:13:16 PM GMT+7	Hapijah	Perempuan	34	S1	PNS/ASN	Surat Keterangan/Pengantar
13	2026/08/12 3:16:13 PM GMT+7	Andriati	Perempuan	40	S1	PNS/ASN	Informasi Publik
14	2026/08/12 3:19:46 PM GMT+7	Hendriyadi	Laki-laki	38	Diploma	PNS/ASN	Pertanahan
15	2026/08/12 3:20:56 PM GMT+7	Terima Kasih Atas Respon,Cepat Tanggap Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Kami	Laki-laki	39	SMA	Swasta	Surat Keterangan/Pengantar
16	2026/08/12 3:50:16 PM GMT+7	Ujiannah	Perempuan	37	SMA	Ibu rumah tangga	Informasi Publik
17	2026/08/12 3:50:24 PM GMT+7	Iqbal Rahmadani	Laki-laki	25	Diploma	Kontruksi	Perijinan
18	2026/08/12 3:50:28 PM GMT+7	Diyan Apriani	Perempuan	32	S1	PNS/ASN	Pertanahan
19	2026/08/12 3:52:06 PM GMT+7	Wahyuni Ulandari	Perempuan	20	SMA	Swasta	KK
20	2026/08/12 3:53:26 PM GMT+7	Anggie Noviyanti	Perempuan	27	S1	PNS/ASN	KK
21	2026/08/12 3:55:57 PM GMT+7	Anwar Sadad	Laki-laki	40	SMP	Petani/Pekebun	KK
22	2026/08/12 3:56:14 PM GMT+7	Supiandi	Laki-laki	17	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan/Pengantar
23	2026/08/12 3:57:24 PM GMT+7	Herman	Laki-laki	40	SMA	Petani/Pekebun	Tidak Mampu

24	2026/08/12 4:21:34 PM GMT+7	Nita	Perempuan	38	S1	PNS/ASN	Domisili
25	2026/08/12 4:28:43 PM GMT+7	Muhammad Arafik	Laki-laki	46	S1	PNS/ASN	Ujian
26	2026/08/12 4:29:42 PM GMT+7	Eka Sri Utami	Perempuan	29	SMA	Wiraswasta	Pertanahan
27	2026/08/12 4:54:03 PM GMT+7	Gibek	Laki-laki	31	SMA	Swasta	KK
28	2026/08/12 4:56:36 PM GMT+7	Misbah Yuwinda	Perempuan	48	S1	PNS/ASN	KK
29	2026/08/12 5:02:13 PM GMT+7	Malasari	Perempuan	30	S1	Irt	Usaha
30	2026/08/12 6:06:36 PM GMT+7	Riya Astuti	Perempuan	33	SMA	IRT	KK
31	2026/08/12 6:19:22 PM GMT+7	Margono	Laki-laki	53	SD	Petani/Pekebun	KK
32	2026/08/12 6:31:25 PM GMT+7	Gorcok	Laki-laki	50	SMA	Wiraswasta	Pertanahan
33	2026/08/12 6:50:57 PM GMT+7	Hendra Yadie	Laki-laki	38	SMA	Swasta	Pertanahan
34	2026/08/12 7:02:38 PM GMT+7	Rudi Hartono	Laki-laki	29	Diploma	Wiraswasta	Tidak Mampu
35	2026/08/12 7:10:22 PM GMT+7	Suramita	Perempuan	30	SMA	Ibu rumah tangga	Tidak Mampu
36	2026/08/12 7:12:15 PM GMT+7	Safari	Laki-laki	39	SMA	PNS/ASN	KK
37	2026/08/12 7:50:22 PM GMT+7	Muhammad Sapari	Laki-laki	30	SMA	Petani/Pekebun	Informasi Publik
38	2026/08/12 7:56:59 PM GMT+7	Sapri	Laki-laki	38	SMP	Nelayan/Perikanan	KK
39	2026/08/12 8:14:48 PM GMT+7	Dian Novita	Perempuan	18	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan/Pengantar
40	2026/08/12 8:16:52 PM GMT+7	Dahlia	Perempuan	38	SMA	Petani/Pekebun	Akta Kelahiran
41	2026/08/12 8:50:38 PM GMT+7	Supan Suplan	Laki-laki	36	S1	PNS/ASN	Domisili
42	2026/08/12 8:58:31 PM GMT+7	Rusdi	Laki-laki	40	SMA	Swasta	KK
43	2026/08/12 9:03:55 PM GMT+7	Aspawi	Laki-laki	46	SMA	Petani/Pekebun	Surat Keterangan/Pengantar
44	2026/08/12 9:10:13 PM GMT+7	Hairudin	Laki-laki	49	S1	PNS/ASN	Pertanahan
45	2026/08/12 11:50:27 PM GMT+7	Karyadi	Laki-laki	37	SMA	PNS/ASN	KK
46	2026/08/13 6:04:09 AM GMT+7	Dian Ulandari	Perempuan	26	SMA	Mengurus rumah tangga	Surat Keterangan/Pengantar
47	2026/08/13 10:06:50 AM GMT+7	Aris Munandar	Laki-laki	32	SMA	Swasta	KK
48	2026/08/13 10:39:48 AM GMT+7	Sujarna	Perempuan	34	SMA	Mengurus rumah tangga	Semua jenis pelayanan

II. JAWABAN RESPONDEN 9 (UNSUR SKM)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya / tarif dalam pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan penggunaan sarana pelayanan ?
Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal
Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna saluran pelayanannya ?
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Bertungsi kurang maksimal
Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan keluhan pelayanan ?
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	ramah	dengan baik
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Sangat baik	Berfungsi dengan baik
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Cukup	Berfungsi kurang maksimal
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Cukup	Berfungsi kurang maksimal
Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal
Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengguna saluran pelayanan ?
Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik

III. PERTANYAAN TERBUKA

Apa yang menjadi kelebihan pelayanan Pemerintah Desa Rantau Panjang?	Apa yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam pelayanan?	Apakah ada jenis pelayanan yang perlu ditingkatkan?	Kritik dan Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan
Pelayanan Prima, Jam istirahat sekalipun tetap melayani Masyarakat/warga yang datang ke Kantor Desa dengan pelayanan yang humble	Tingkatkan Fasilitas Layanan Sarana & Prasarana	Pelayanan Berbasis Online	Kerjasama TIM, harus mampu handle tupoksi TIM lainnya saat diperlukan mendesak
Tingkat kepedulian yg sangat tinggi thd masyarakat	Penyaluran bantuan agar lebih tepat sasaran		
Cepat koefisien	Sarana prasarana	Tidak	Agar lebih bisa bagus sebgus mungkin
Sangat cepat dan ramah	Pasilitas untuk tamu	Pertahankan Kame pelayanan sudah sangat bagus	Saran pelayanan agar bisa menggunakan aplikasi biar memudahkan pelayanan
Pelayanan cepat dan mudah	Lebih mengedukasi masyarakat	Fasilitas dalam pelayanan	Lebih mengedukasi masyarakat dan menjadi teladan dalam masyarakat
Pelayanan cepat, ramah dan tidak di pungut biaya(gratis).	Tidak ada, pertahankan seperti yang sudah sudah.	Tidak ada	Tetep semangat dan saling dukung kompak semuanya.
Cepat tranparan dan selalu memeberikan pelayqn terbaik	System pelayqn yg bersifat digital	Sudah cukup	Memberikn pelayqn yang baik adalah modal utama dalam menarik simpati seseorang dalam menghormati kenerja kita
Desa Rantau Panjang ini dengan pelayanan yang bagus melayani masyarakat	Itupun sudah cukup baik	Tidak perlu itupun sudah cukup baik pelayannya Sudah sudah cukup cukup baik	Saya berharap dalam pelayanan tersedia air panas untuk membikin air kopi untuk masyarakat
Disiplin wktu n bertanggung jawab Tnpa alasan	Tidak ad yg prlu d prbaiki Melakukan tugas kerja sesuai dgn aturan	Tidak ad. km mereka brkja sesuai dgn wktu jam krja	Saran y Semakin maju n bertanggung jawab atas prkjaan yg d berikan Keritik y disiplin wktu brkja sesuai dgn aturan pemerintah.

Apa yang menjadi kelebihan pelayanan Pemerintah Desa Rantau Panjang?	Apa yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam pelayanan?	Apakah ada jenis pelayanan yang perlu ditingkatkan?	Kritik dan Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan
Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada	Semoga tetap memberikan pelayanan yang sangat baik
Ramah dan sopan	Sangat baik	Tidak	Tingkat kan lagi penanganan masyarakat
-			
Selalu memudahkan masyarakat dan cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat	Keramahan & Komunikasi: Meningkatkan sikap komunikatif, sabar, dan profesional dari petugas saat melayani warga.	Penyaluran yang Proporsional: Memastikan seluruh aparatur bersikap adil tanpa membedakan latar belakang keluarga atau kelompok tertentu dalam memberikan pelayanan, terutama terkait surat keterangan tidak mampu (SKTM) dan bantuan sosial.	Kritik : Kurangnya Transparansi Syarat: Warga sering harus bolak-balik karena informasi mengenai berkas persyaratan tidak diumumkan secara terbuka dan lengkap Saran : Terapkan Standar Operasional Prosedur (SOP): Buat target waktu yang pasti (misal: Surat Pengantar Nikah maksimal selesai dalam 15 menit jika berkas lengkap).
Cepat dan tanpa adanya pungli	Fungsikan perangkat Desa yang ada di wilayah baik Kadus maupun RT sehingga apa yang menjadi keluhan kesah di lapangan bisa tersampaikan terutama kebutuhan air bersih di wilayah transmigrasi. Kemudian Jalin kerja sama yang baik dengan BPD selama ini BPD hanya terlihat ketika rapat namun sangat tidak ada BPD berperan aktif dalam menjangkit aspirasi di wilayah yang di wakili. Jadi tidak hanya sedikit-persoalan Kepala Desa menjadi tumbal. Meskipun laporan itu bntom up sehingga kepala desa bisa ambil kesimpulan.	Koordinasi antar perangkat supaya tidak mis komunikasi	Perbaiki komunikasi antar perangkat agar setiap aduan keluhan kesah bisa terjawab melalui keputusan yang baik
semua pelayanan di lakukan dgn baik,ramah dan tanggap terhadap keperluan masyarakat	saya rasa sudah cukup baik	sejauh ini pelayanan sudah memenuhi standar.	bagi perangkat desa kalau bisa HP selalu dalam kondisi Aktif.
Ramah, sopan, dan baik dalam melayani masyarakat	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
Sangat kompeten	Tidak ada, pertahankan yang sudah di terapkan	Tidak ada	Selalu meningkatkan yang

Apa yang menjadi kelebihan pelayanan Pemerintah Desa Rantau Panjang?	Apa yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam pelayanan?	Apakah ada jenis pelayanan yang perlu ditingkatkan?	Kritik dan Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan
Pelayanannya baik, cepat, ramah & sopan	Lebih di tingkatkan lagi sarana & prasarannya	Ada	Kritik: pelayanan administrasi masih perlu di percepat terutama surat menyurat & dokumen kependudukan Saran : buat standar pelayanan yang jelas
Mudah dalam segala urusan dan ramah tamah	Tidak ada	Ada (jam kerja/pelayan kerja lebih tepat waktu)	Di sediakan buku tamu untuk masyarakat yg berkepentingan
Penjelasan detail	Sudah baik agar lebih mengayomi lagi untuk orang yang pertama buat surat menyurat	-	Semoga terus meningkatkan kualitas pelayanan public
Cepat dan sesuai dengan harapan	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
cepat dan bisa diandalkan	tidak ada	semua sudah bagus	semua sudah bagus
Mudah dan cepat	Sarana pelayanan	Pengaduan masyarakat	Meningkatkan sarana dan kualitas pelayanan
Kantor desa berada ditengah warga sehingga tidak perlu perjalanan jauh. Pelayanan nya ramah dan sopan. Layanan cepat dan tanggap sehingga proses administrasi nya berjalan dengan mudah dan lancar.	Sudah baik dan lanjutkan.	Tetap layani dengan ramah dan sopan serta responsif.	Sediakan kotak saran agar memudahkan kepala desa meninjau pengaduan warga nya.
Dalam proses pelayanan cepat dan tepat sasaran yang diminta	Bila perlu kualitas dan kuantitas serta sarana alat pelayanan dapat yang lebih cepat dan tepat	Untuk saat ini sudah bagus dalam pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah peralatan digitalisasinya.	Layanan ilah masyarakat dengan ikhlas dan rendah hati serta cepat dan tepat, saran berikanlah pelayanan yang ekstra prima.
Penyampaian informasi atau kebijakan bisa berlangsung secara langsung.	Menanamkan budaya kerja yang ramah, responsif, adil, dan profesional kepada masyarakat.	Semua jenis pelayanan perlu di tingkatkan kembali	Jam kerja tidak disiplin, Aparat desa kadang tidak berada di kantor pada jam pelayanan resmi. Berikan penghargaan bagi

Apa yang menjadi kelebihan pelayanan Pemerintah Desa Rantau Panjang?	Apa yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam pelayanan?	Apakah ada jenis pelayanan yang perlu ditingkatkan?	Kritik dan Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan
Ramah	Maksimal	Semua pelayanan	0
Ungul dalam fleksibilitas serta kedekatan emosional dan musyawarah warga	Digitalisasi layanan pemanfaatan teknologi atau sistem informasi desa perlu diperluas agar layanan administrasi kependudukan lebih cepat dan mudah diakses	Ada, layanan kesehatan dasar, penyelenggaraan posyandu, layanan ibu dan anak, serta penanganan masalah gizi atau pencegahan stunting ditingkatkan dusun dan desa membutuhkan kehadiran dan fasilitas yang lebih aktif	Tidak ada
Ramah dalam pelayanan dan cepat	Seluruh anggota pelayanan harus lebih aktif, sopan, dan selektif, tidak hanya perorangan.	Sedianya tempat duduk yg cukup	Selaku pelayanan harus ramah pada semua komonitas, tanpa pandang status.
Bersikap sopan dan ramah	Proses pelayanan terhadap masyarakat harus lebih baik	Ada	Ketika melayani masyarakat harus lebih ramah dan berikan respon yang baik tanpa menyulitkan urusan masyarakat yang membutuhkan surat" dari desa
Cepat dan mudah	Tidak ada	Tidak ada	Pelayanan 24 jam
Pelayanan yang maksimal, membangun perkebunan desa	Pendataan yang harus menjadi utama	Semua baik, baik saja, yang harus lebih hati-hati masalah pertanahan di tingkatan dan bila perlu turun kelapangan	Perlu menggali gagasan atau pendapat masyarakat, supaya pelayanan tetap maksimal dan prima
Cepat tepat	Tidak ada	Informasi publik	Pelayanan secara online
Cepat	-	-	-
Sudah mulai nyaman dalam pelayanan	Waktu dalam pelayanan harus lebih efisien.	Smua jenis pelayanan terhadap masyarakat	Disiplin waktu saat pelayanan.
Pelayanan yg bagus	Pelayanan dalam administrasi	Administrasi	Utamakan pelayanan yg baik untuk masyarakat
Sangat baik	Tidak ada	Kinerja dusun	Pendataan dusun harus sesuai dengan kenyataan lapangan seperti pendataan

Apa yang menjadi kelebihan pelayanan Pemerintah Desa Rantau Panjang?	Apa yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam pelayanan?	Apakah ada jenis pelayanan yang perlu ditingkatkan?	Kritik dan Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan
Saat ada rapat/kegiatan Pemerintah Desa, pelayanan tetap berjalan, dan pada jam istirahat, jika ada yang berurusan/berkepentingan tetap dilayani tanpa menunggu jam istirahat berakhir.	Tidak ada, menurut saya pelayanan sudah sangat baik	Tidak ada, semua jenis pelayanan berjalan dengan sangat baik	PKH dan bantuan lainnya
Petugasnya sangat ramah	Fasilitasnya di tingkat kan lagi	Memurut saya sudah lebih dari cukup	Tidak ada
Sangat mudah dan cepat dalam melayani masyarakat	Lebih tingkat kan lagi dari yg sekarang	Tidak ad	Saran ny tetap konsisten dalam melayani masyarakat
Ramah dan Cepat	Tidak ada	Tidak Ada	Pelayanan yang ada sudah baik dan semoga kedepannya dipertahankan dan lebih baik
Cepat	Sasaran	Tidak	Harap menggunakan antrian
Pelayanan ramah, dekat dengan masyarakat	adalah pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat	Meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat	Terus lh responsif dalam meningkatkan kualitas Pelayanan masyarakat
Mudah komunikasi, cepat, tepat dan tanpa dipungut biaya.	Perlu peningkatkan SOP pelayan, misalnya jangka waktu untuk penyelesaian pelayanan berbagai macam administrasi yang menjadi wewenang pemerintahan desa	Up date data sosial ekonomi masyarakat	Perlu dibentuk tim tim pelaksana yang solid.
Cepat dan Tangap dalam melayani keperluan masyarakat	Pasilitas dan sekil	Tidak.	Diharapkan agar lebih Teliti, sebelum surat di tanda tangan terlebih dahulu dibaca lagi.
Melayani dengan cepat	Tidak ada	Tidak ada	Tetap solit dalam segala hal
Cepat dan gratis petugasnya ramah	Tidak ada menurut saya karena susah dengan baik tidak menghambat dalam proses administrasi dan lainnya	Tidak ada	Semoga hari esok dan seterusnya selalu baik dan selalu tetap ramah tidak berubah tanpa memandang status sosial
Cepat dan mudah dalam pelayanan	Sudah sangat membantu dalam mempermudah urusan	Tidak ada, semoga bisa dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi	Semoga pelayanan di desa rantau panjang bisa mempertahankan

IV. PROFIL RESPONDEN

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	25	52.1%
	Perempuan	23	47.9%
Pendidikan	SMA	26	54.2%
	S1	14	29.2%
	Diploma	4	8.3%
	SMP	3	6.2%
	SD	1	2.1%

Jenis pelayanan yang paling banyak dinilai adalah KK (17 responden), Surat Keterangan/Pengantar (8), dan Pertanahan (6). Jenis pelayanan lainnya tersebar pada Akta Kelahiran, Informasi Publik, Tidak Mampu, Usaha, Domisili, Pengaduan, Perijinan, Ujian, serta satu responden untuk semua jenis pelayanan.

V. HASIL PENGHITUNGAN IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Total Nilai	Rata-rata	Konversi (x25)	Interpretasi
1	U1 – Persyaratan pelayanan	167	3.479	86.98	Baik
2	U2 – Kemudahan prosedur	166	3.458	86.46	Baik
3	U3 – Kecepatan waktu pelayanan	169	3.521	88.02	Baik
4	U4 – Kewajaran biaya/tarif	192	4.000	100.00	Sangat Baik
5	U5 – Kesesuaian produk pelayanan	161	3.354	83.85	Baik
6	U6 – Kompetensi/kemampuan petugas	169	3.521	88.02	Baik
7	U7 – Kesopanan dan keramahan petugas	166	3.458	86.46	Baik
8	U8 – Kualitas sarana dan prasarana	160	3.333	83.33	Baik
9	U9 – Penanganan pengaduan	186	3.875	96.88	Sangat Baik
	RATA-RATA IKM		3.556	88.89	A – Sangat Baik

Hasil utama: $IKM = (3.479 + 3.458 + 3.521 + 4.000 + 3.354 + 3.521 + 3.458 + 3.333 + 3.875 / 9) \times 25 = 88.89$. Dengan demikian, mutu pelayanan berada pada kategori A (Sangat Baik).

VI. ANALISIS KUALITATIF SARAN DAN KRITIK RESPONDEN

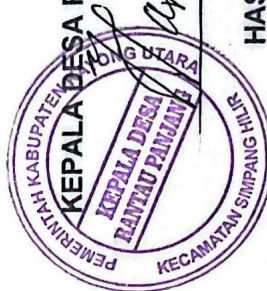
Tema	Kritik dan Saran Masyarakat
Sarana dan prasarana	Beberapa responden meminta peningkatan fasilitas pelayanan, tempat duduk, sarana pengaduan, dan kualitas fasilitas secara umum.
Digitalisasi layanan	Responden mengusulkan pelayanan berbasis online/aplikasi serta perluasan pemanfaatan teknologi informasi untuk administrasi agar lebih cepat dan mudah diakses.
Kepastian waktu dan SOP	Muncul usulan agar tersedia standar waktu penyelesaian yang jelas, disiplin jam pelayanan, dan SOP yang lebih terukur.
Transparansi persyaratan	Terdapat masukan agar informasi persyaratan berkas diumumkan secara terbuka dan lengkap sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik.
Pengaduan dan komunikasi	Responden menginginkan saluran pengaduan yang mudah digunakan, kotak saran, komunikasi antarperangkat yang lebih baik, dan respons yang cepat terhadap keluhan.
Pendataan dan ketepatan sasaran	Sejumlah masukan menekankan pemutakhiran data sosial-ekonomi dan pendataan lapangan agar bantuan sosial lebih tepat sasaran.
Etika dan perlakuan adil	Responden menilai keramahan sebagai kekuatan, sekaligus menyarankan agar pelayanan tetap komunikatif, profesional, adil, dan tidak membedakan masyarakat berdasarkan status.

VII. KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Desa Rantau Panjang dengan jumlah 48 responden menghasilkan nilai SKM sebesar 88,89 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Secara umum pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat dan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Pemerintah Desa Rantau Panjang tetap perlu melakukan perbaikan berkelanjutan, khususnya pada sarana dan prasarana, produk pelayanan, serta kemudahan prosedur. Unsur dengan nilai tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai 4,00. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai aspek biaya/tarif pelayanan sangat baik. Unsur penanganan pengaduan juga memperoleh nilai tinggi, yaitu 3,88. Unsur dengan nilai relatif paling rendah adalah sarana dan prasarana sebesar 3,33, disusul produk pelayanan sebesar 3,35. Meskipun masih berada pada kategori Baik, kedua unsur tersebut perlu menjadi prioritas peningkatan.

VIII. REKOMENDASI TINDAK LANJUT

Prioritas	Tindak lanjut yang disarankan
Prioritas 1 – Sarana dan prasarana	Melakukan inventarisasi kebutuhan fasilitas pelayanan; meningkatkan ruang tunggu/tempat duduk, perangkat administrasi, sarana informasi, dan kanal pengaduan.
Prioritas 2 – Digitalisasi	Menyusun tahapan pelayanan yang dapat dilakukan secara online, termasuk penyampaian informasi persyaratan, formulir, dan status proses bila memungkinkan.
Prioritas 3 – SOP dan kepastian waktu	Menetapkan dan mempublikasikan standar waktu penyelesaian setiap layanan, dengan persyaratan yang jelas dan mekanisme pemantauan.
Prioritas 4 – Transparansi persyaratan	Memasang daftar persyaratan setiap layanan pada papan informasi dan/atau media digital desa agar masyarakat memperoleh informasi lengkap sejak awal.
Prioritas 5 – Pengaduan	Menyediakan kotak saran/kanal pengaduan, petugas penanggung jawab, serta pencatatan dan tindak lanjut pengaduan secara berkala.
Prioritas 6 – Data dan pelayanan sosial	Memperkuat pemutakhiran data sosial-ekonomi dan verifikasi lapangan agar program bantuan lebih tepat sasaran.
Pemeliharaan mutu	Mempertahankan budaya pelayanan yang cepat, gratis, sopan, ramah, kompeten, responsif, dan tidak diskriminatif.



 KEPALA DESA RANTAU PANJANG

 HASANAN