



**PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU TENGGARA**  
**KECAMATAN KEI KECIL BARAT**  
**OHOI OHOIDERTOM**

Alamat : Jl. Marvel Ohoi Ohoidertom. Kode Pos : 97611

---

**LAPORAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TERHADAP PELAYANAN PEMERINTAH OHOI OHOIDERTOM**

### 1. Profil Responden

Berikut adalah rincian profil 15 responden survei:

Kategori	Sub-Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>	Perempuan	8	53.33%
	Laki-Laki	7	46.67%
<b>Usia</b>	30-39 Tahun	7	46.67%
	20-29 Tahun	4	26.67%
	40-49 Tahun	3	20%
	50 Tahun Ke atas	1	6.67%
	10-19 Tahun	0	0%
<b>Pendidikan</b>	SMA	6	40%
	D3/S1/S2	5	33.33%
	SMP	3	20%

Kategori	Sub-Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
	SD	1	6.67%
	Mahasiswa	0	0%
<b>Pekerjaan</b>	Petani	6	40%
	Lainnya	6	40%
	PNS	2	13.33%
	Nelayan	1	6.67%
	TNI/POLRI	0	0%
	Karyawan Swasta	0	0%
	Wiraswasta	0	0%

### Ringkasan Profil:

- **Mayoritas Responden** adalah **Perempuan** (53.33%).
- **Kelompok Usia Dominan** adalah **30-39 Tahun** (46.67%).
- **Tingkat Pendidikan Tertinggi** didominasi oleh lulusan **SMA** (40%), diikuti oleh pendidikan tinggi **D3/S1/S2** (33.33%).
- **Pekerjaan Responden** terbagi merata antara **Petani** (40%) dan kategori **Lainnya** (40%).

## 2. Analisis Kepuasan Layanan (Pertanyaan 1-8)

Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang **Sangat Baik** terhadap mayoritas aspek pelayanan yang diberikan.

No.	Indikator Pelayanan	Pilihan Positif Tertinggi (Sangat Puas/Sangat Sesuai/Sangat Mampu/Sangat Mudah/Sangat Cepat/Sangat Ramah/Gratis)	Persentase (%)	Keterangan
1	Kesesuaian Produk Pelayanan	Sesuai (8 responden)	53.33%	Hasil: Sesuai (53.33%) dan Sangat Sesuai (46.67%). <b>Kepuasan Tinggi.</b>
2	Kewajaran Biaya/Tarif	Gratis (13 responden)	86.67%	<b>Mayoritas layanan GRATIS (86.67%)</b> , menunjukkan keterjangkauan biaya yang sangat tinggi.
3	Kompetensi/Kemampuan Petugas	Mampu (8 responden)	53.33%	Hasil: Mampu (53.33%) dan Sangat Mampu (46.67%). <b>Kompetensi petugas dinilai baik.</b>
4	Frekuensi Permohonan Layanan	Lebih dari 2 kali (13 responden)	86.67%	Menunjukkan <b>tingginya ketergantungan</b> atau <b>seringnya interaksi</b> masyarakat terhadap pelayanan Desa.
5	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Sesuai (8 responden)	53.33%	Hasil: Sesuai (53.33%) dan Sangat Sesuai (46.67%). <b>Persyaratan dianggap relevan.</b>
6	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Sangat Mudah (9 responden)	60%	Prosedur dinilai <b>Sangat Mudah</b> (60%) dan <b>Mudah</b> (40%). <b>Prosedur sangat efektif.</b>

No.	Indikator Pelayanan	Pilihan Positif Tertinggi (Sangat Puas/Sangat Sesuai/Sangat Mampu/Sangat Mudah/Sangat Cepat/Sangat Ramah/Gratis)	Persentase (%)	Keterangan
7	Kecepatan Waktu Pelayanan	Cepat (8 responden)	53.33%	Hasil: Cepat (53.33%) dan Sangat Cepat (46.67%). <b>Waktu layanan dinilai memuaskan.</b>
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Sangat Sopan dan Sangat Ramah (8 responden)	53.33%	Responden memberikan nilai <b>Sangat Baik</b> untuk etika dan sikap petugas.

#### Poin Kunci Kepuasan:

- **Kualitas Pelayanan Inti Sangat Positif:** Hampir semua aspek (Produk, Persyaratan, Kompetensi Petugas, Kecepatan, Kesopanan/Keramahan) mendapatkan nilai tertinggi pada kategori "**Sangat Sesuai/Mampu/Cepat/Ramah**" dan "**Sesuai/Mampu/Cepat/Sopan dan Ramah**" dengan persentase kumulatif 100% (tidak ada yang memilih "Tidak Sesuai" atau "Kurang Sesuai/Mampu/Cepat/Ramah").
- **Layanan Gratis:** Sebagian besar responden (86.67%) menyatakan bahwa layanan yang diberikan adalah **Gratis**, mengindikasikan bahwa biaya bukan menjadi kendala.
- **Interaksi Tinggi:** Mayoritas responden (86.67%) mengajukan permohonan layanan **Lebih dari 2 kali dalam setahun**, menunjukkan keterlibatan yang tinggi dengan Pemerintah Desa.

### 3. Analisis Mekanisme Pengaduan dan Informasi ( Pertanyaan 9-18 )

Data menunjukkan bahwa meskipun kepuasan tinggi, **frekuensi pengaduan rendah** dan **penyebaran informasi** dinilai baik, namun masih ada ruang untuk optimasi.

No.	Indikator	Pilihan Tertinggi	Persentase (%)	Implikasi/Catatan
9	Frekuensi Pengaduan (6 bulan terakhir)	Tidak Pernah (10 responden)	66.67%	Mayoritas responden <b>TIDAK PERNAH</b> melakukan pengaduan. Ini bisa berarti kepuasan tinggi atau saluran pengaduan belum sepenuhnya dikenal/dimanfaatkan.
10	Penanganan Pengaduan	Dikelola Dengan Baik (14 responden)	93.33%	Hampir semua responden (93.33%) yang pernah berinteraksi dengan mekanisme pengaduan menilai penanganannya <b>Dikelola Dengan Baik</b> .
11	Media Pengaduan Terbanyak	Lisan (12 responden)	80%	<b>Pengaduan Lisan</b> adalah media yang paling sering digunakan, menunjukkan preferensi untuk interaksi langsung/tatap muka.
12	Akses Informasi Standar Pelayanan Minimal	Bisa (10 responden)	66.67%	Responden <b>Bisa</b> (66.67%) atau <b>Sangat Bisa</b> (33.33%) mengakses informasi, dengan total 100% yang menyatakan bisa mengakses.
13	Sumber Informasi Standar Pelayanan Minimal	Ada di a dan b (Pengumuman di Luar ruangan & Website/Sosial Media) (10 responden)	66.67%	Sebagian besar (66.67%) mengetahui bahwa informasi ada di kedua media (luar ruangan dan digital), mengindikasikan upaya sosialisasi yang baik.
14	Pengetahuan Anggaran Pendapatan Belanja Desa	Mengetahui (10 responden)	66.67%	Responden <b>Mengetahui</b> (66.67%) atau <b>Sangat Mengetahui</b> (33.33%) informasi APBDes, menunjukkan transparansi yang baik.

No.	Indikator	Pilihan Tertinggi	Persentase (%)	Implikasi/Catatan
	(APBDes)			
15	Pengetahuan Maklumat Pelayanan	Mengetahui (13 responden)	86.67%	Mayoritas besar (86.67%) <b>Mengetahui</b> Maklumat Pelayanan, mengindikasikan standar layanan sudah tersosialisasi.
16	Partisipasi Penyusunan RKP Desa	Ikut Berpartisipasi (10 responden)	66.67%	Terdapat <b>partisipasi aktif</b> (66.67% Ikut, 26.67% Sering Berpartisipasi) dalam penyusunan Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Desa.
17	Pengetahuan Keterlibatan Lembaga Desa dalam Pembangunan	Mengetahui (8 responden)	53.33%	Responden <b>Mengetahui</b> (53.33%) atau <b>Sangat Mengetahui</b> (46.67%) keterlibatan Lembaga Desa.
18	Pengetahuan Tokoh Penggerak Pencegahan Korupsi	Mengetahui (10 responden)	66.67%	Responden <b>Mengetahui</b> (66.67%) atau <b>Sangat Mengetahui</b> (33.33%) tokoh yang terlibat dalam pencegahan korupsi.

## 4. Kesimpulan dan Rekomendasi

### 4.1. Kesimpulan Utama (Tingkat Kepuasan Secara Umum)

Secara keseluruhan, **Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pemerintah Ohoi Ohoidertom berada pada kategori SANGAT BAIK/MEMUASKAN.**

- Seluruh indikator kualitas pelayanan (Produk, Persyaratan, Prosedur, Kompetensi, Kecepatan, Etika) dinilai **100% Sesuai/Mampu/Cepat/Ramah** oleh responden (tidak ada yang memilih kategori negatif).
- Layanan dasar didominasi oleh layanan **GRATIS** (86.67%).
- Aspek **transparansi** (Akses Informasi, APBOhoi, Maklumat Pelayanan) dan **partisipasi** (RKP Ohoi) juga menunjukkan hasil yang sangat positif, dengan rata-rata di atas 90% responden menyatakan mengetahui/bisa mengakses/berpartisipasi.

## 4.2. Rekomendasi untuk Tindak Lanjut

Meskipun hasil survei sangat positif, ada beberapa area yang dapat ditingkatkan, terutama terkait optimalisasi saluran pengaduan dan pemanfaatan data demografi:

### ❖ **Optimalkan Saluran Pengaduan Non-Lisan:**

- Mengingat 66.67% responden **Tidak Pernah** melakukan pengaduan, dan 80% memilih media **Lisan**, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih gencar mengenai saluran pengaduan formal lainnya (Kotak Pengaduan, Website/Sosial Media).
- **Tujuan:** Mendorong masyarakat menggunakan saluran tertulis/formal agar semua pengaduan terdokumentasi dan dapat ditindaklanjuti secara sistematis, walaupun penanganan pengaduan sudah dinilai baik (93.33%).

### ❖ **Perkuat Dokumentasi dan Pengawasan Pengaduan:**

- Walaupun penanganan dinilai **Dikelola Dengan Baik** (93.33%), respon "**Berfungsi namun Kurang maksimal**" dari 6.67% responden harus menjadi perhatian. Lakukan evaluasi berkala (misalnya setiap 6 bulan) terhadap prosedur penanganan pengaduan untuk memastikan 100% penanganan maksimal.

### ❖ **Manfaatkan Data Demografi untuk Layanan Tepat Sasaran:**

- Mayoritas responden adalah usia **30-39 Tahun** (46.67%) dengan pendidikan **SMA** (40%) dan pekerjaan **Petani/Lainnya** (80%).
- **Tujuan:** Pemerintah Desa dapat merancang program sosialisasi atau layanan yang lebih spesifik, misalnya pelatihan digital/literasi informasi untuk kelompok usia produktif (30-39 tahun) dan kelompok dengan tingkat pendidikan non-universitas, menggunakan media komunikasi lisan yang sudah terbukti dominan (80%).

Kaur Pelayanan

Mengetahui  
Kepala Ohoi Ohoi dertom

**AMBROSIUS WIRAN**

**GREGORIUS KAMEUBUN**