



FRANKY DONNY WONCKAR, SH. BUPATI MINAHASA SELATAN Bdt. PETRA YANI REHBANG WAKIL BUPATI MINAHASA SELATAN

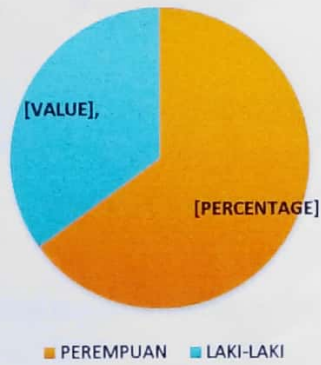
**HASIL SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN
PEMERINTAH DESA WIAU LAPI
KECAMATAN TARERAN**

TAHUN 2023

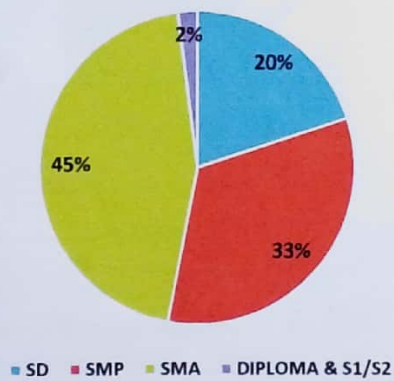
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PEMERINTAH DESA WIAU LAPI KECAMATAN TARERAN
(SESUAI PERMENPAN-RB RI NOMOR 14 TAHUN 2017)

JUMLAH RESPONDEN : 51 RESPONDEN

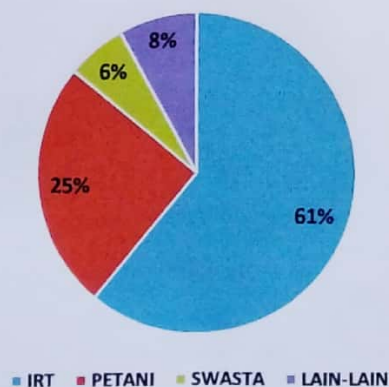
1. JENIS KELAMIN



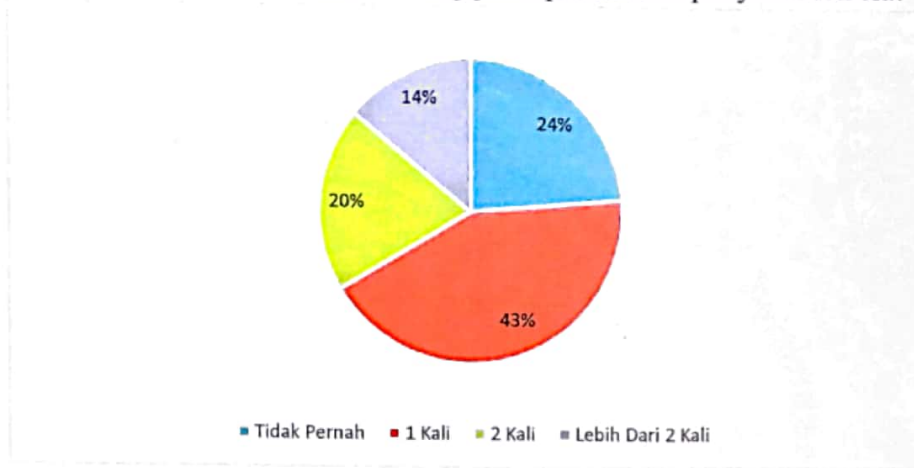
2. PENDIDIKAN



3. PEKERJAAN



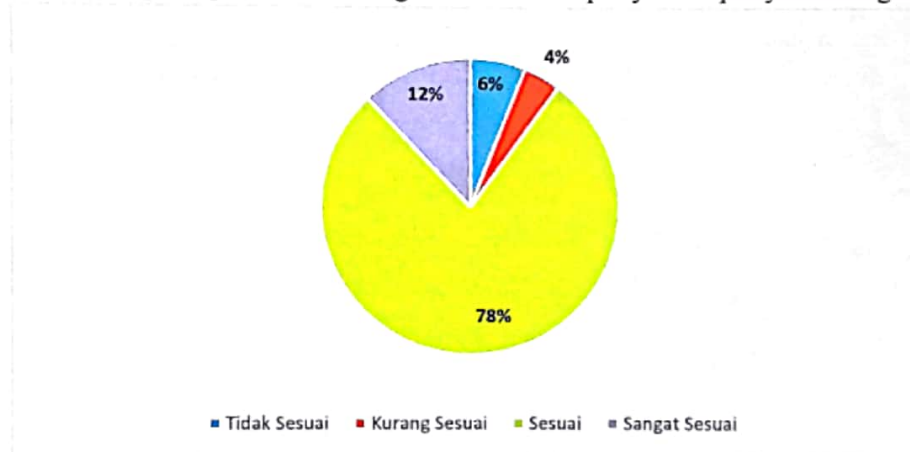
1. Berapa kali dalam setahun saudara mengajukan permohonan pelayanan di Desa?



Tanggapan Hukum Tua :

Dalam Pelayanan tidak ada batasan berapa kali diberikan kepada masyarakat dalam pengurusan surat, bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan pemerintah siap melayani

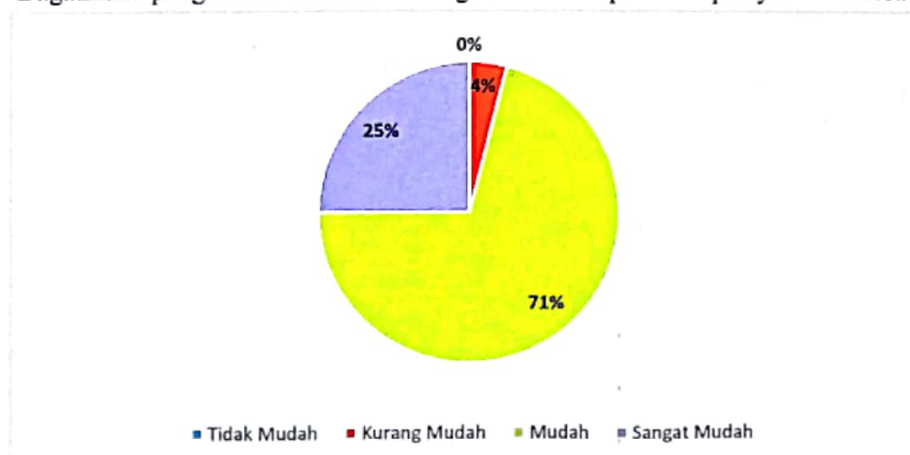
2. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?



Tanggapan Hukum Tua :

Akan mereview standar pelayanan minimal di desa serta menyampaikan kepada masyarakat dan tentu dengan mengacu peraturan yang berlaku tentang pelayanan.

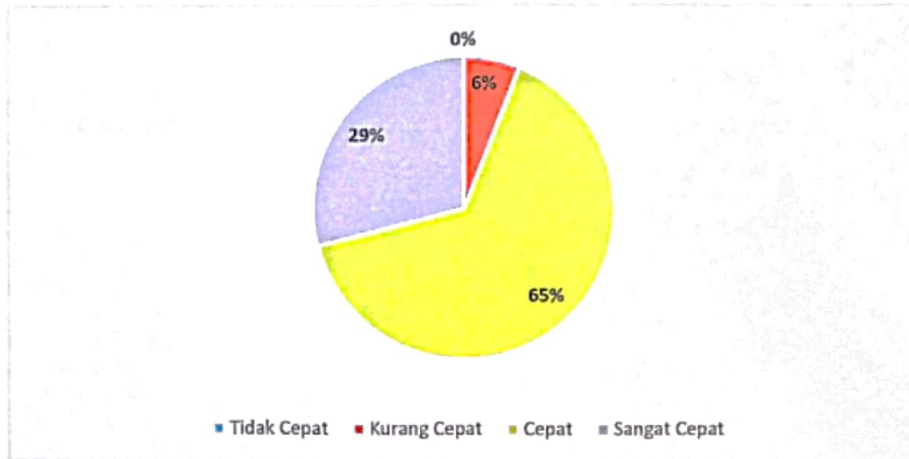
3. Bagaimana pengalaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di desa?



Tanggapan Hukum Tua :

Akan disosialisasi prosedur pelayanan di desa terkait pelayanan (waktu pelayanan, persyaratan dan biaya)

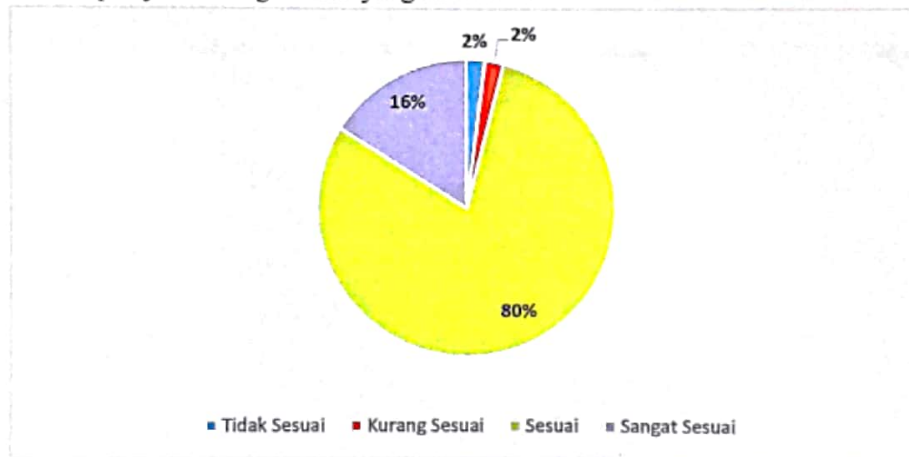
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan yang diberikan?



Tanggapan Hukum Tua :

Dalam pelayanan ada beberapa factor yang menentukan untuk cepat atau tidak cepat pelayanan anatar lain SDM dan Peralatan, Pemerintah Desa akan mengevaluasi masalah kenapa dalam pelayanan kurang cepat.

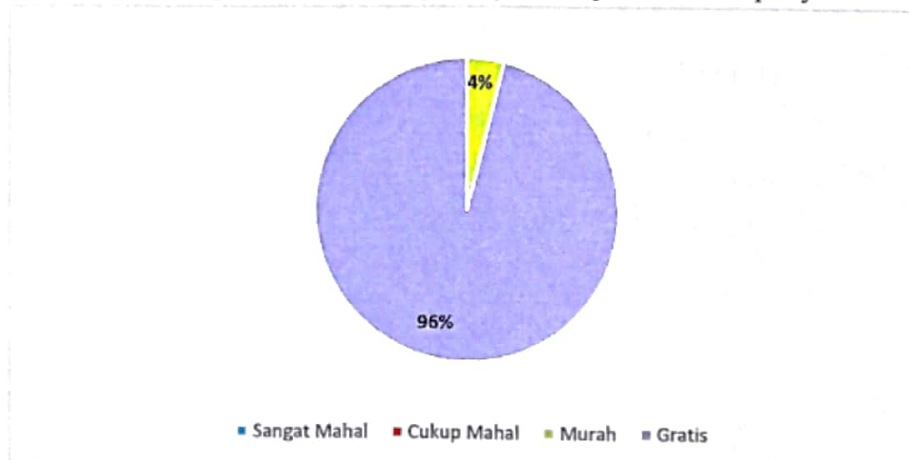
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?



Tanggapan Hukum Tua :

Masih ada pelayanan yang tidak sesuai dan kurang sesuai, tentu pemerintah desa akan lebih menyesuaikan pelayanan yang ada serta mensosialisasikan kepada masyarakat.

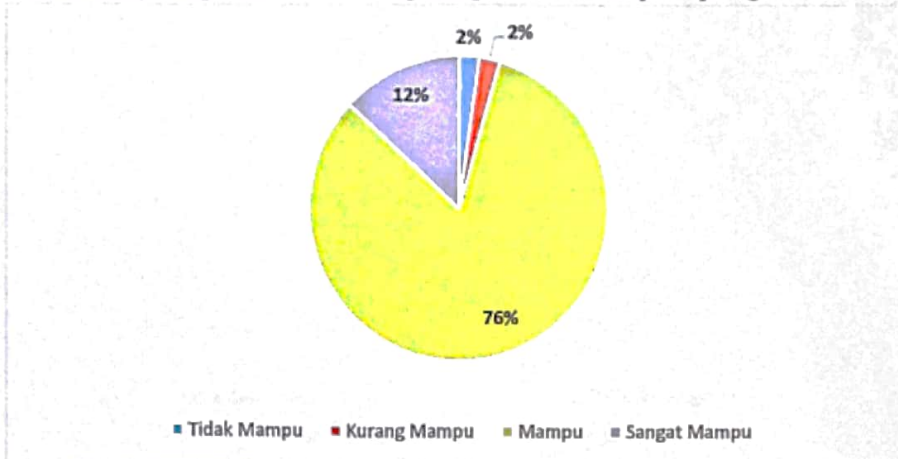
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?



Tanggapan Hukum Tua :

Jika terdapat dalam pelayanan yang masih dibayar maka disampaikan kepada masyarakat untuk melapor dan nantinya akan di sosialisasikan kepada masyarakat.

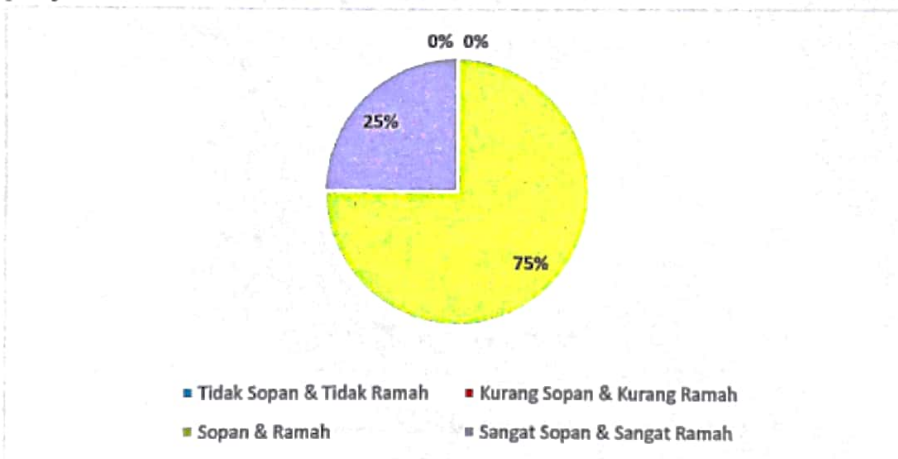
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?



Tanggapan Hukum Tua :

Jika petugas kurang mampu atau tidak mampu dalam memberikan pelayanan maka akan diberikan pelatihan supaya mampu dalam pelayanan.

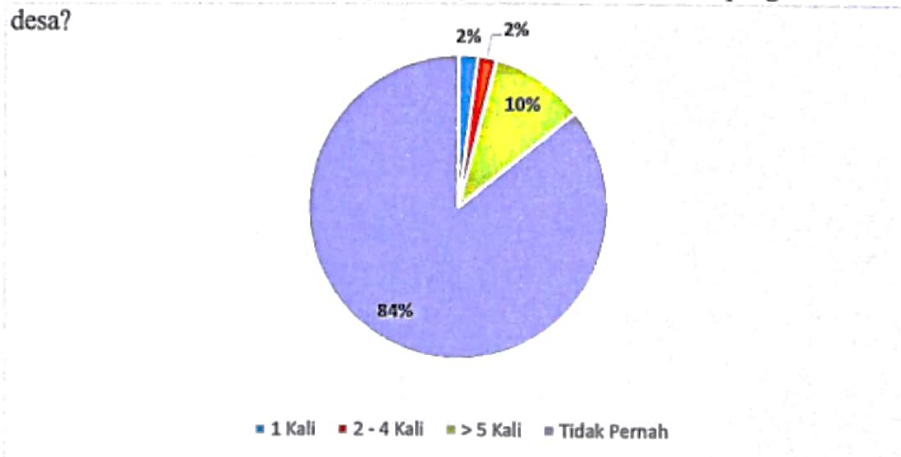
8. Bagaimana pendapat saudara mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?



Tanggapan Hukum Tua :

Dalam Pelayanan pemerintah desa hal yang paling utama dalam pelayanan adalah kesopanan dan keramahan.

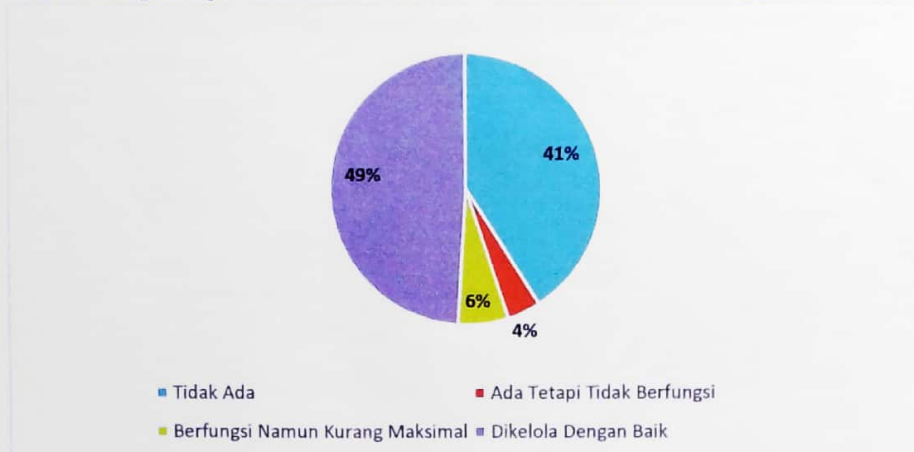
9. Dalam 6 bulan terakhir, seberapa sering Saudara/i melakukan pengaduan melalui saluran pengaduan desa?



Tanggapan Hukum Tua :

Pemerintah Desa terbuka bagi siapa saja untuk melakukan pengaduan melalui media social maupun kotak aduan yang sudah disiapkan oleh pemerintah desa

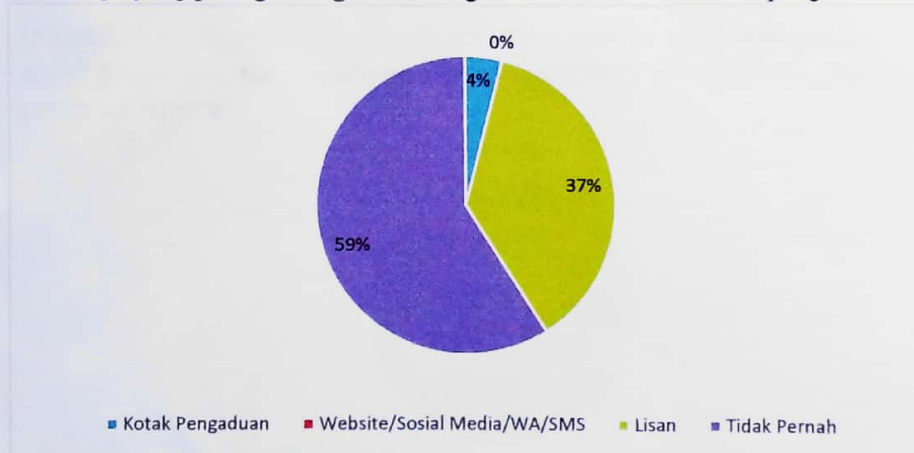
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?



Tanggapan Hukum Tua :

Jika didapati tidak berfungsi atau tidak maksimal untuk disampaikan kepada pemerintah desa supaya nantinya pemerintah desa menindaklanjuti dengan memaksimalkan pelayanan dan juga akan melaksanakan sosialisasi.

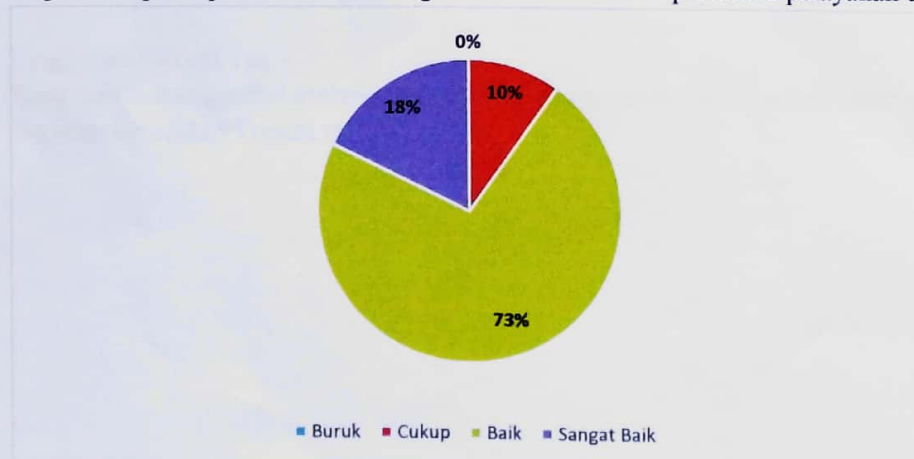
11. Media apa yang paling sering Saudara/I gunakan dalam melakukan pengaduan di Desa?



Tanggapan Hukum Tua :

Akan disosialisasikan untuk pengaduan lewat social media dan lebih mempermudah lag untuk pengaduan dari masyarakat.

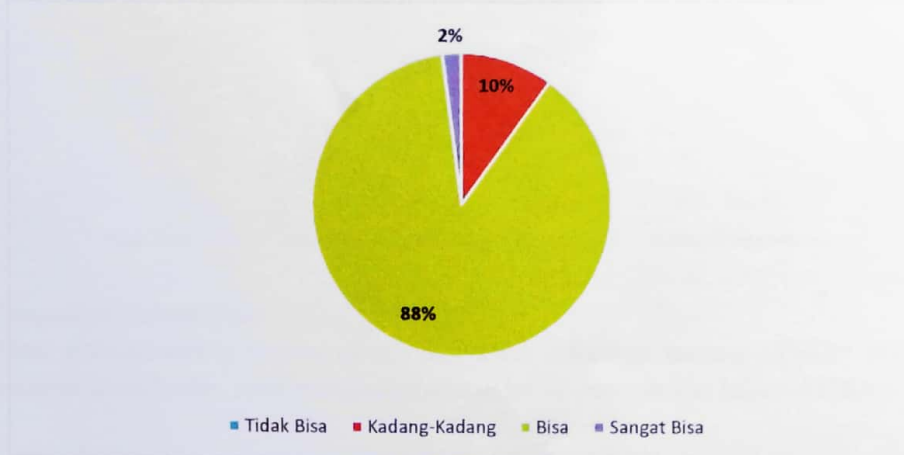
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan desa?



Tanggapan Hukum Tua :

Sarana dan Prasarana pelayanan desa yang tidak baik akan di perbaiki dan akan dibuat lebih baik untuk pelayanan yang lebih prima.

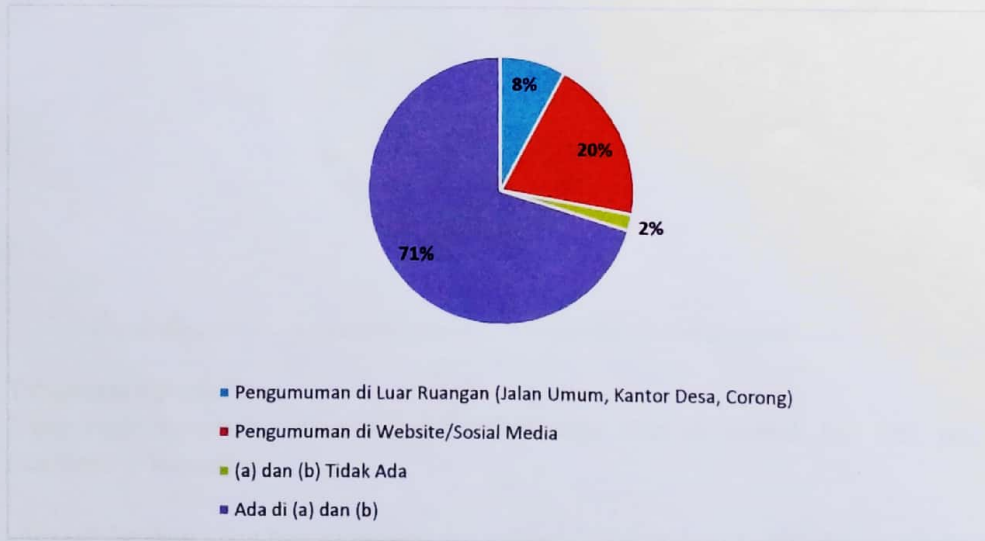
13. Apakah Saudara/i dapat mengakses **informasi standar pelayanan minimal** (kesehatan, pendidikan, sosial, lingkungan, tramtubumlinmas, pekerjaan umum), pembangunan, kependudukan, keuangan, dan pelayanan lainnya



Tanggapan Hukum Tua :

Masyarakat yang tidak bisa mengakses informasi pelayanan akan diberikan sosialisasi untuk mengakses Informasi Pelayanan baik media social maupun secara langsung.

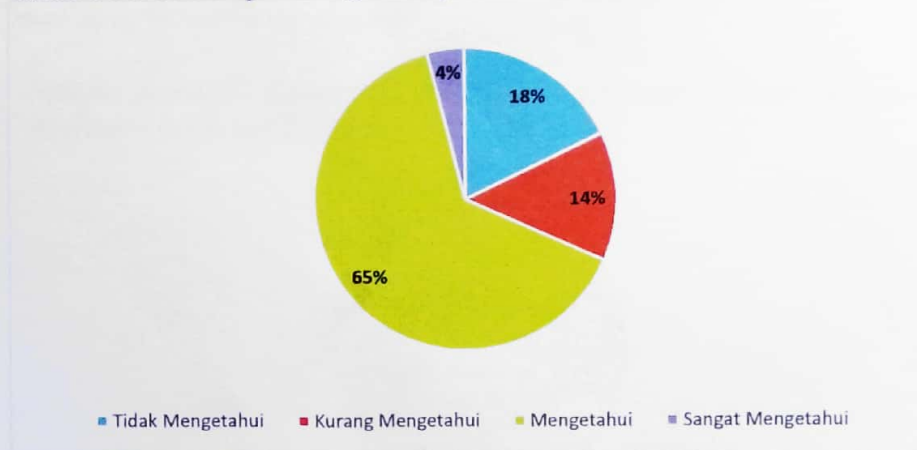
14. Dimanakah Saudara bisa memperoleh **informasi standar pelayanan minimal** (kesehatan, pendidikan, sosial, lingkungan, tramtubumlinmas, pekerjaan umum), pembangunan, kependudukan, keuangan, dan pelayanan lainnya



Tanggapan Hukum Tua :

Yang belum mengetahui tentang informasi pelayanan akan disampaikan informasi kepada masyarakat dan disosialisasikan kepada masyarakat.

15. Apakah Saudara/i mengetahui **informasi tentang Anggaran Pendapatan Belanja Desa (APBDes)** di kantor Desa atau tempat strategis lainnya?



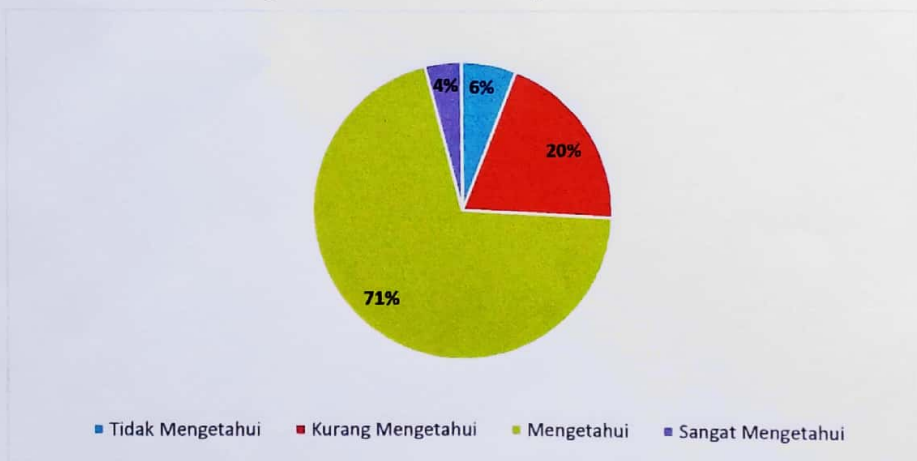
Tanggapan Hukum Tua :

Akan disosialisasikan kepada masyarakat untuk informasi tentang APBDes baik lewat media social maupun lewat baliho, serta menginformasikan lokasi pemasangan baliho APBDes

MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila kami tidak menepati standar pelayanan tersebut : Kami siap menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku”

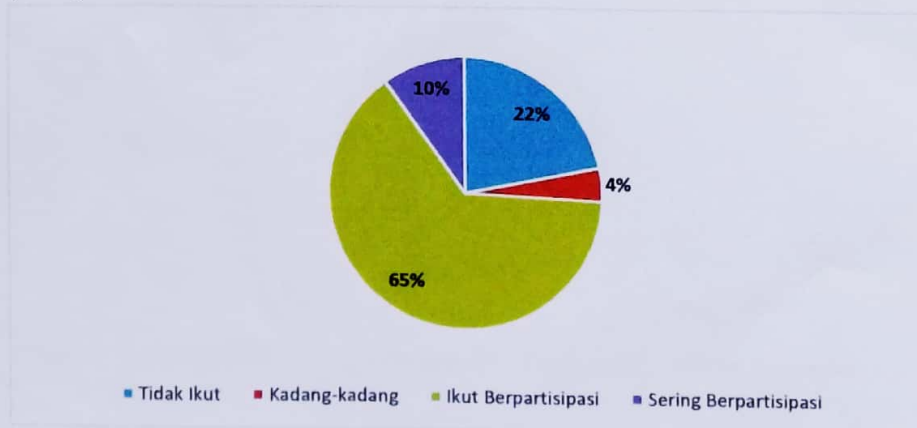
16. Apakah Saudara/i mengetahui **Maklumat Pelayanan** di kantor Desa?



Tanggapan Hukum Tua :

Yang tidak mengetahui akan disosialisasikan serta akan di tambah lagi titik pemasangan baliho maklumat pelayanan

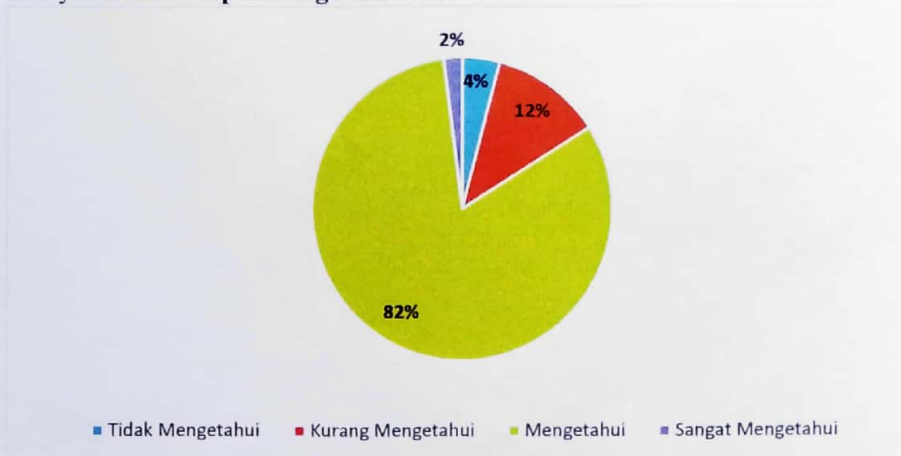
17. Apakah Saudara/i ikut **berpartisipasi** dan terlibat dalam penyusunan **Rencana Kerja Pemerintah (RKP)** Desa?



Tanggapan Hukum Tua :

Akan disosialisasikan untuk keterlibatan masyarakat sangat penting dalam penyusunan RKPDes supaya nantinya APBDes bisa tepat sasaran.

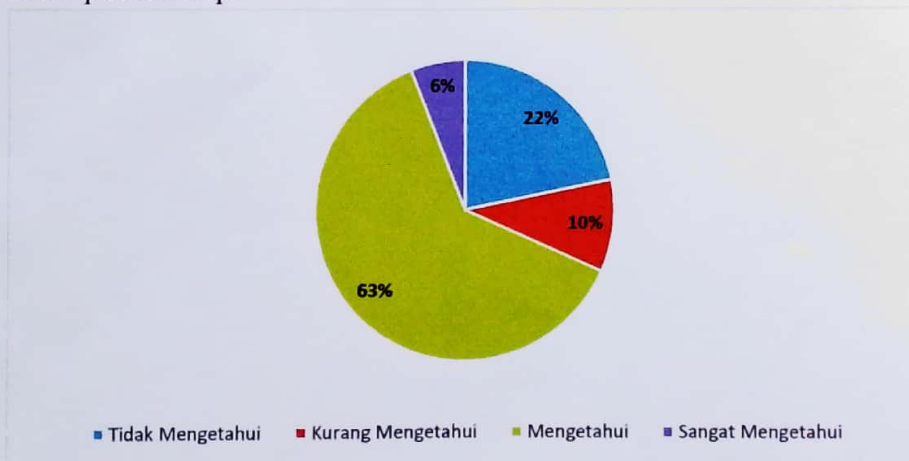
18. Apakah Saudara/i mengetahui keterlibatan **Lembaga-lembaga Pemasarakatan Desa** dan masyarakat dalam **pembangunan Desa**?



Tanggapan Hukum Tua :

Akan disosialisasikan keterlibatan Lembaga masyarakat dalam pembangunan desa.

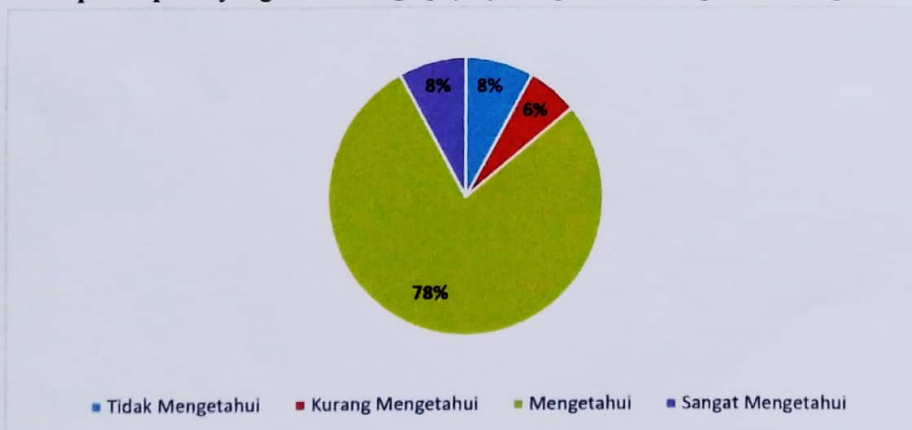
19. Apakah Saudara/i mengetahui adanya **hukum adat/adat istiadat** yang mendorong upaya pencegahan tindak pidana korupsi?



Tanggapan Hukum Tua :

Akan diberikan sosialisasi bahwa pentingnya adat istiadat dalam pencegahan tindak pidana korupsi

20. Apakah Saudara/i mengetahui **tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh adat, tokoh pemuda dan kaum perempuan** yang mendorong upaya pencegahan tindak pidana korupsi?



Tanggapan Hukum Tua :

Akan diberikan sosialisasi bahwa ada peran serta dari tokoh agama, tokoh pemuda, tokoh masyarakat, kaum perempuan dalam mendorong upaya pencegahan korupsi yang perlu didukung oleh seluruh masyarakat desa.

Wiau Lapi, 21 Agustus 2023


FERRY V. KUMENDONG