

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN DESA PEMERINTAH DESA PANDANSARI KECAMATAN KEJOBONG KABUPATEN PURBALINGGA

Periode Juli – Desember 2025



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

DESA PANDANSARI
KECAMATAN KEJOBONG
KABUPATEN PURBALINGGA



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
KECAMATAN KEJOBONG
DESA PANDANSARI

Jl.Raya Wringin No. 01 Pandansari - , Kejobong, Purbalingga 53392

Purbalingga , Januari 2026

Kepada Yth :
Ketua BPD Desa Pandansari
Di
Pandansari

SURAT PENGANTAR
Nomor : 01/Ds/I/2026

No	Uraian	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan di Kantor Desa Pandansari Kecamatan kejobong Kabupaten Purbalingga	1 (satu) Bendel	Dikirim dengan hormat untuk menjadikan periksa

Pandansari, Januari 2026
KEPALA DESA PANDANSARI



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka peningkatan Pelayanan masyarakat, Pemerintah Desa sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pemerintah Desa Pandansari mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan Layanan dalam hal kualitas pelayanan bias dijelaskan / diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pemerintah Desa Pandansari , yang diambil dengan melakukan Survey secara acak terhadap masyarakat pengguna Layanan

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu dilakukan perbaikan agar ke depan lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pemerintah Desa Pandansari dan masyarakat pengguna layanan di Pemerintah Desa Pandansari Kecamatan Kejobong Kabupaten Purbalingga.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Pandansari, Januari 2026

KEPALA DESA PANDANSARI



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Desa Pandansari Kecamatan Kejobong Kabupaten Purbalingga mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Sesuai amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei secara berkala untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, mengetahui kelemahan dan kelebihan layanan, serta menentukan langkah perbaikan. Yang mana Pemerintah Desa merupakan sebuah Lembaga Pemerintahan paling bawah yang berkedudukan di Desa. Sebagai Pelayanan Tingkat Pertama, Pemerintah Desa berfungsi untuk melayani berbagai kebutuhan dasar dari masyarakat pada umumnya.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan, di mata masyarakat secara umum masih terkesan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pemerintah Desa Pandansari melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Kegiatan Survei perilaku ini bertujuan untuk mengukur indeks perilaku pelayanan pemerintah desa pandansari kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Survey ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Desa Pandansari . Adapun sasaran dan Tujuan Survei perilaku adalah sebagai berikut :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pemerintah Desa Pandansari .
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pemerintah Desa Pandansari.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk tidak korupsi dalam hal pelayanan di desa
- d. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pemerintah Desa Pandansari .
- e. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Desa Pandansari dan masukan objektif sebagai dasar penetapan kebijakan peningkatan mutu pelayanan desa.
- f. Mengetahui unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
- g. Menjadi dasar penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik.
- h. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan di Kantor Desa Pandansari.
- i. Mengukur kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi dan kemasyarakatan.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survei Kepuasan Pelayanan Desa di Pemerintah Desa Pandansari ini dilaksanakan pada bulan Juli – Desember 2025

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Kepuasan Pelayanan Desa ini dilaksanakan melalui metode Pemberian Formulir Survey Kepuasan Pelayanan Kepada Warga masyarakat yang mengurus layanan di kantor Desa Pandansari.

BAB II
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
PEMERINTAH DESA

Adapun untuk merekam persepsi anti korupsi dari warga desa, terdapat 15 poin pertanyaan yang diajukan pemerintah desa kepada para responden. Pertanyaan-pertanyaan tersebut berkaitan dengan pernah atau tidaknya mengetahui budaya atau praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam pengurusan layanan oleh Pemerintah Desa Pandansari Kecamatan Kejobong Kabupaten Purbalingga, pernah atau tidaknya melakukan pemberian tanda terima kasih atas pelayanan yang telah diselesaikan oleh Pemerintah Desa Pandansari (meskipun tanpa diminta) baik dalam bentuk barang ataupun uang, pernah atau tidaknya mendapat informasi tentang oknum-oknum petugas yang melakukan praktik korupsi, pernah atau tidaknya ditawarkan memperoleh pelayanan dari Pemerintah Desa Pandansari yang lebih cepat dan mudah dengan memberi imbalan, pernah atau tidaknya dipersulit oleh Pemerintah Desa Pandansari untuk mendapatkan layanan karena terindikasi dugaan petugas tersebut menghendaki imbalan, dan pernah atau tidaknya dihubungi oleh seseorang untuk mendapatkan layanan tanpa melalui prosedur resmi yang ditetapkan oleh Pemerintah Desa Pandansari Kecamatan Kejobong Kabupaten Purbalingga.

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 69 Responden. Berdasarkan survei kepuasan Pelayanan Desa di Pemerintah Desa Pandansari Kecamatan Kejobong Kabupaten Purbalingga, dan Kuisisioner diberikan Ketika warga masyarakat meminta Pelayanan Di Kantor Desa Pandansari Kecamatan Kejobong Kabupaten Purbalingga.

ANALISIS DATA SURVEY KEPUASAN PELAYANAN DESA SEMESTER KEDUA

Hasil rekapitulasi/perhitungan pelaksanaan Survey Kepuasan Pelayanan Desa yang dilaksanakan pada semester Kedua pada bulan **Juli – Desember 2025** di Pemerintah Desa Pandansari diperoleh hasil sebagai berikut:

A. HASIL SURVEY KEPUASAN PELAYANAN DESA



Berdasarkan data grafik diatas sebanyak 48 orang atau 69 % menyatakan **puas**, sebanyak 0 Orangatau 0 % menyatakan **tidak Puas** , sebanyak 0 Orangatau 0 % menyatakan **kurang Puas** , sebanyak 21 Orangatau 31 % menyatakan **sangat Puas** dalam penguruan layanan di Pemerintah Desa Pandansari

BAB III
TABULASI KRTIK DAN SARAN

NO	URAIAN KRITIK DAN SARAN
1	Teruskan
2	Terima Kasih
3	Selalu Energik
4	Tetep Semangat
5	Tingkatkan Lagi
6	Diteruskan
7	Dipertahankan
8	Tingkatkan Akses Modal dan Pendampingan utama bagi UMKM
9	Membantu Masyarakat dengan Sangat Baik
10	Alhamdulillah Pelayanan Ramah dan Cepat
11	Memanfaatkan Program Pendanaan untuk mendukung Pembangunan Desa
12	Sudah sangat memuaskan
13	Terima Kasih atas Pelayanan yang bagus
14	Semangat Terus berjuang untuk Rakyat
15	Pelayanan sangat memuaskan
16	Bagus Menarik Sat Set
17	Kalau boleh disediakan Kotak Infak dikantor jadi kalau ada yang mau Iklas memberi dimasukan Kotak Infak.

BAB IV

KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa :

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan ini adalah 49 orang dari berbagai unsur di masyarakat yang pernah menerima pelayanan masyarakat dari Desa Pandansari melalui Kuisisioner secara Langsung
2. Sebanyak 48 orang atau 69 % menyatakan **Puas** terhadap layanan di Pemerintah Desa Pandansari
3. Sebanyak 21 orang atau 21 % menyatakan **Sangat Puas** terhadap layanan di Pemerintah Desa Pandansari

B. Rekomendasi/Rencana Tindak Lanjut

Meskipun hasil survey menunjukkan angka yang sangat memuaskan, Pemerintah Desa Pandansari akan tetap melakukan langkah-langkah peningkatan :

- **Mempertahankan Kinerja** : Menjaga ritme dan standar pelayanan yang sudah dinilai baik agar tidak mengalami penurunan di semester berikutnya.
- **Optimalisasi Digitalisasi** : Mendorong efisiensi layanan administrasi berbasis teknologi guna meningkatkan persentase masyarakat yang berada di kategori "Sangat Puas".
- **Pelatihan Berkala** : Mengadakan refresh manajemen pelayanan prima (*service excellence*) secara berkala bagi seluruh perangkat desa.

Pandansari, Januari 2026
KEPALA DESA PANDANSARI





PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
KECAMATAN KEJOBONG
DESA PANDANSARI

Jl. Raya Wringin No. 1 Pandansari-Kejobong-Purbalingga

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN DESA
TAHUN 2025

NOMOR RESPONDEN :
UMUR : Tahun
JENIS KELAMIN : Lk ☒ Pr
PEKERJAAN :

1	PNS	☒ 5	IRT
2	TNI/POLRI	☐ 6	PELAJAR/MAHASISWA
3	PETANI	☐ 7	LAINNYA
4	SWASTA		

KEPUASAN ANDA TERHADAP PELAYANAN DESA

☐ **PUAS** ☐ **KURANG PUAS**
☐ **TIDAK PUAS** ☒ **SANGAT PUAS**

SARAN DAN KRITIK UNTUK PELAYANAN DESA

Salam Energi



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
KECAMATAN KEJOBONG
DESA PANDANSARI

Jl. Raya Wringin No. 1 Pandansari-Kejobong-Purbalingga

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN DESA

TAHUN 2025

NOMOR RESPONDEN :
UMUR : Tahun
JENIS KELAMIN : ☒ Lk Pr
PEKERJAAN :

1	PNS	5	IRT
2	TNI/POLRI	6	PELAJAR/MAHASISWA
<input checked="" type="text" value="3"/>	PETANI	7	LAINNYA
4	SWASTA		

KEPUASAN ANDA TERHADAP PELAYANAN DESA

☒ **PUAS** ☐ **KURANG PUAS**
☐ **TIDAK PUAS** ☐ **SANGAT PUAS**

SARAN DAN KRITIK UNTUK PELAYANAN DESA

SELESAI SANGAT



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
KECAMATAN KEJOBONG
DESA PANDANSARI

Jl. Raya Wringin No. 1 Pandansari-Kejobong-Purbalingga

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN DESA

TAHUN 2025

NOMOR RESPONDEN :
UMUR : Tahun
JENIS KELAMIN : ☒ Lk Pr
PEKERJAAN :

1	PNS	5	IRT
2	TNI/POLRI	6	PELAJAR/MAHASISWA
3	PETANI	7	LAINNYA
☒	SWASTA		

KEPUASAN ANDA TERHADAP PELAYANAN DESA

☒ **PUAS** ☐ **KURANG PUAS**
☐ **TIDAK PUAS** ☐ **SANGAT PUAS**

SARAN DAN KRITIK UNTUK PELAYANAN DESA

DI TERUSKAN



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
KECAMATAN KEJOBONG
DESA PANDANSARI

Jl. Raya Wringin No. 1 Pandansari-Kejobong-Purbalingga

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN DESA
TAHUN 2025

NOMOR RESPONDEN :

UMUR : Tahun

JENIS KELAMIN : Lk ☒ Pr

PEKERJAAN : PNS ☒ IRT
 TNI/POLRI PELAJAR/MAHASISWA
 PETANI LAINNYA
 SWASTA

KEPUASAN ANDA TERHADAP PELAYANAN DESA

☒ **PUAS** ☐ **KURANG PUAS**
☐ **TIDAK PUAS** ☐ **SANGAT PUAS**

SARAN DAN KRITIK UNTUK PELAYANAN DESA

di pertahankan



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
KECAMATAN KEJOBONG
DESA PANDANSARI

Jl. Raya Wringin No. 1 Pandansari-Kejobong-Purbalingga

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN DESA

TAHUN 2025

NOMOR RESPONDEN :
UMUR : Tahun
JENIS KELAMIN : ☒ Lk Pr
PEKERJAAN :

1	PNS	5	IRT
2	TNI/POLRI	6	PELAJAR/MAHASISWA
3	PETANI	7	LAINNYA
☒	SWASTA		

KEPUASAN ANDA TERHADAP PELAYANAN DESA

☒ **PUAS** ☐ **KURANG PUAS**
☐ **TIDAK PUAS** ☐ **SANGAT PUAS**

SARAN DAN KRITIK UNTUK PELAYANAN DESA

TINGKATKAN LAGI



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
KECAMATAN KEJOBONG
DESA PANDANSARI
Jl. Raya Wringin No. 1 Pandansari-Kejobong-Purbalingga

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN DESA

TAHUN 2025

NOMOR RESPONDEN :

0

6

4

UMUR :

3

 Tahun

JENIS KELAMIN :

1

 Lk

2

 Pr

PEKERJAAN :

1
2
3
4

PNS
TNI/POLRI
PETANI
SWASTA

5
6
7

IRT
PELAJAR/MAHASISWA
LAINNYA

KEPUASAN ANDA TERHADAP PELAYANAN DESA

☒ **PUAS** ☐ **KURANG PUAS**

☐ **TIDAK PUAS** ☐ **SANGAT PUAS**

SARAN DAN KRITIK UNTUK PELAYANAN DESA

Semangat terus berjuang untuk rakyat.

.....

.....



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
KECAMATAN KEJOBONG
DESA PANDANSARI

Jl. Raya Wringin No. 1 Pandansari-Kejobong-Purbalingga

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN DESA
TAHUN 2025

NOMOR RESPONDEN :
UMUR : Tahun
JENIS KELAMIN : Lk Pr
PEKERJAAN :

1	PNS	5	IRT
2	TNI/POLRI	6	PELAJAR/MAHASISWA
3	PETANI	7	LAINNYA
4	SWASTA		

KEPUASAN ANDA TERHADAP PELAYANAN DESA

☒ **PUAS** ☐ **KURANG PUAS**
☐ **TIDAK PUAS** ☐ **SANGAT PUAS**

SARAN DAN KRITIK UNTUK PELAYANAN DESA

.....
.....
.....



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
KECAMATAN KEJOBONG
DESA PANDANSARI

Jl. Raya Wringin No. 1 Pandansari-Kejobong-Purbalingga

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN DESA

TAHUN 2025

NOMOR RESPONDEN :

UMUR :

Tahun

JENIS KELAMIN :

☒

Lk

Pr

PEKERJAAN :

PNS

IRT

TNI/POLRI

PELAJAR/MAHASISWA

PETANI

☒

LAINNYA

SWASTA

KEPUASAN ANDA TERHADAP PELAYANAN DESA



PUAS



KURANG PUAS



TIDAK PUAS



SANGAT PUAS

SARAN DAN KRITIK UNTUK PELAYANAN DESA

bagus, menarik, satset



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
KECAMATAN KEJOBONG
DESA PANDANSARI

Jl. Raya Wringin No. 1 Pandansari-Kejobong-Purbalingga

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN DESA
TAHUN 2025

NOMOR RESPONDEN :
UMUR : Tahun
JENIS KELAMIN : Lk ☒ Pr
PEKERJAAN :

1	PNS	5	IRT
2	TNI/POLRI	6	PELAJAR/MAHASISWA
3	PETANI	<input checked="" type="text" value="7"/>	LAINNYA
4	SWASTA		

KEPUASAN ANDA TERHADAP PELAYANAN DESA

☐ PUAS ☐ KURANG PUAS
☐ TIDAK PUAS ☒ SANGAT PUAS

SARAN DAN KRITIK UNTUK PELAYANAN DESA

kalau boleh di sediakan kotak infak di kantor.
jadi kalau ada yg mau atau kelas memberi
di masukan dalam kotak infak, Trimakasih.

Harif
yuan.