

LAPORAN

HASIL SURVEI PERILAKU PEMERINTAH DESA PANDANSARI KECAMATAN KEJOBONG KABUPATEN PURBALINGGA

Periode April – Juni 2026



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

Pandansari, Juli 2026

Kepada Yth :
Ketua BPD Desa Pandansari
Di
Pandansari

SURAT PENGANTAR
Nomor : 87/Ds/VII/2026

No	Uraian	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Hasil Survei Perilaku Masyarakat Pengguna Layanan di Desa Pandansari Kecamatan Kejobong Kabupaten Purbalingga	1 (satu) Bendel	Dikirim dengan hormat untuk menjadikan periksa

Pandansari, Juli 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, Juli 2026
KEPALA DESA PANDANSARI

RIDI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Tujuan dan Sasaran
- C. Rencana Kerja Pelaksanaan
- D. Tahapan Pelaksanaan

BAB II. HASIL SURVEI PERILAKU MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN DI DESA KEDUNGUMPUL)

- A. Hasil Survey

BAB III. TABULASI KRTIK DAN SARAN

BAB IV. KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

- A. Kesimpulan
- B. Rencana tindak lanjut

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 aparatur 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.
- f. Mengetahui unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
- g. Menjadi dasar penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survei perilaku di Pemerintah Desa Pandansari ini dilaksanakan pada bulan **April – Juni 2026**.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Perilaku di Pemerintah Desa Pandansari , antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling/Acak*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa Form/Kuisisioner Survey Perilaku
3. Tim survei memberikan Form Survey/Kuisisioner kepada masyarakat.
4. Tim survei memeriksa F o r m / kuesioner merekap melalui secara Manual,
5. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif

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 30 Responden. Berdasarkan survei kepuasan dan perilaku masyarakat di Pemerintah Desa Pandansari Kecamatan Kejobong Kabupaten Purbalingga

ANALISIS DATA
SURVEI PERILAKU PENGGUNA LAYANAN PEMERINTAH
DESA PANDANSARI

Hasil rekapitulasi/perhitungan pelaksanaan Survey Perilaku yang dilaksanakan pada bulan **April – Juni 2026** di Pemerintah Desa Pandansari diperoleh hasil sebagai berikut:

A. HASIL SURVEY PERILAKU

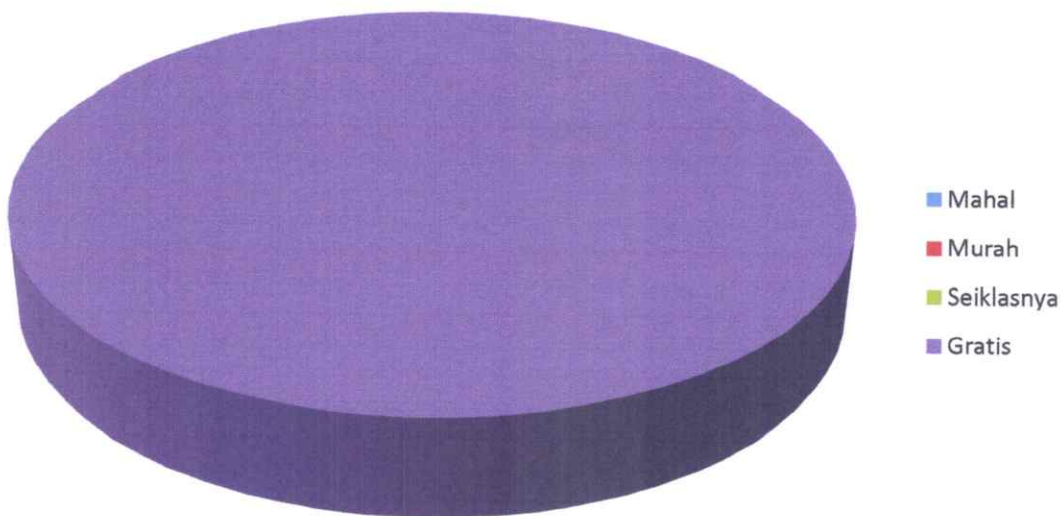


Berdasarkan data grafik diatas sebanyak 30 orang atau 100 % menyatakan **tidak pernah** memberikan uang/barang dalam pengurusan layanan di Pemerintah Desa Pandansari



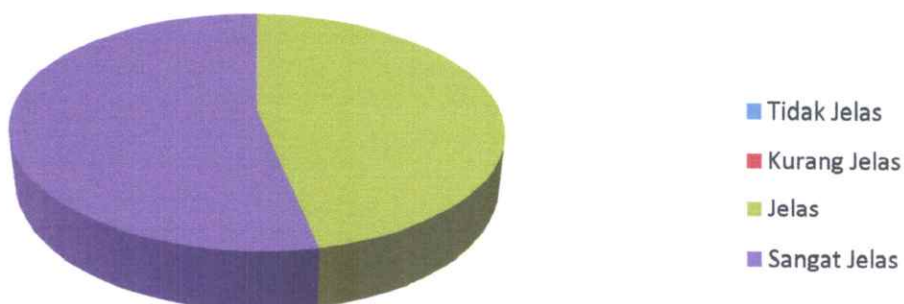
Berdasarkan data grafik diatas sebanyak 30 responden atau 100 % menyatakan **tidak pernah** perangkat desa Pandansari tidak pernah meminta sejumlah uang/biaya dalam proses pelayanan.

Menurut anda berapa tarif/biaya layanan yang diterapkan atas layanan yang diberikan Oleh Pemerintah Desa Pandansari



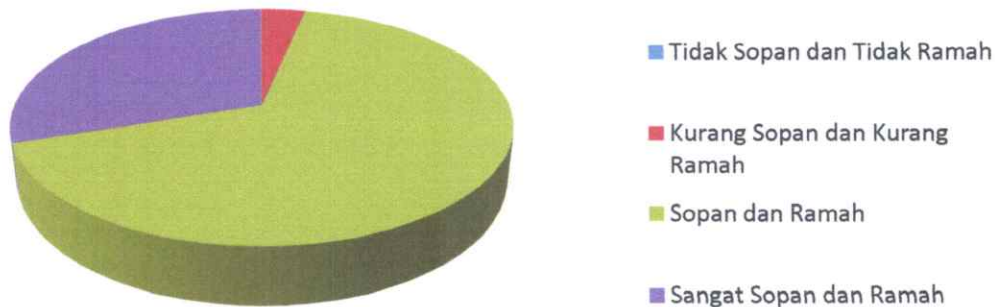
Berdasarkan data grafik diatas sebanyak 30 orang atau 100 % menyatakan layanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Pandansari adalah **gratis**.

Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan Perangkat Desa dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan



Berdasarkan data grafik diatas sebanyak 14 orang atau 46,6 % menyatakan **jelas** dan 16 Orang atau 53,4 % menyatakan **sangat Jelas** tentang kemampuan perangkat desa dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan di Pemerintah Desa Pandansari

Bagaimana pendapat saudara tentang Kesopanan dan Keramahan perangkat desa dalam memberikan layanan



Berdasarkan data grafik diatas pelayanan di Desa Pandansari , sejumlah 1 orang atau 0,03 % menyatakan bahwa perangkat desa dalam memberikan layanan **Kurang sopan dan Kurang ramah** , sejumlah 20 Orang atau 66,6 % menyatakan Sopan dan Ramah dan 9 orang atau 33,37 % menyatakan **sangat sopan dan ramah**.



Berdasarkan data grafik diatas sejumlah 4 orang atau 0,1 % menyatakan **ada** Sejumlah 8 Orang atau 26 % menyatakan **ada dan dikelola cukup baik**, dan terkait ketersediaan dan penanganan layanan pengaduan masyarakat, Sejumlah 18 orang atau 60 % menyatakan **ada dan sudah dikelola dengan baik**



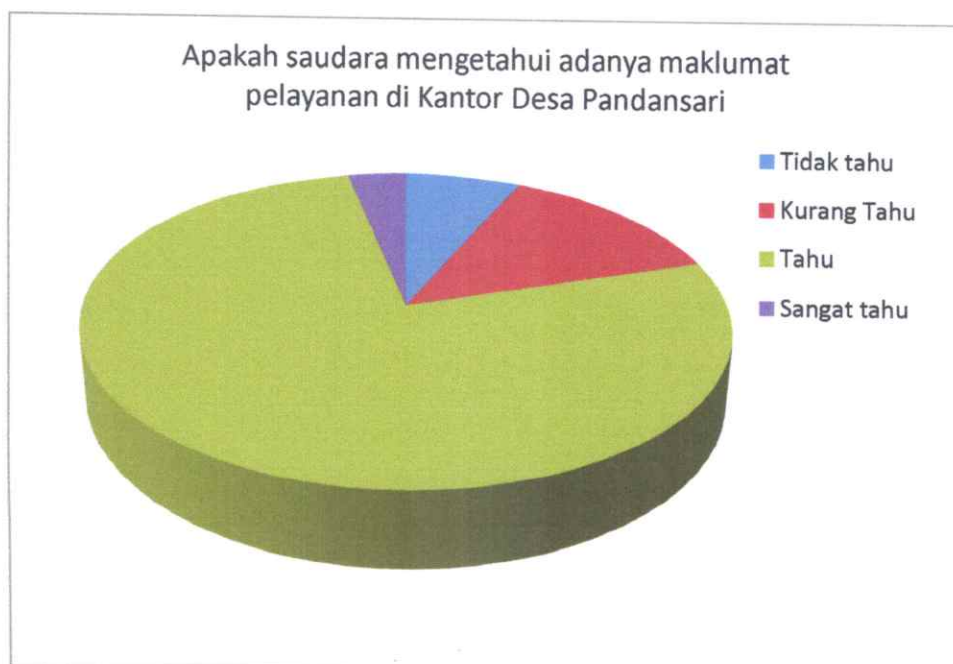
Berdasarkan data grafik diatas ketersediaan sarana prasarana di Desa Pandansari , sejumlah 2 Orang atau 6,7 % menyatakan **tidak tahu** dan 28 orang atau 93,3 % menyatakan **tersedia dan mendukung**.



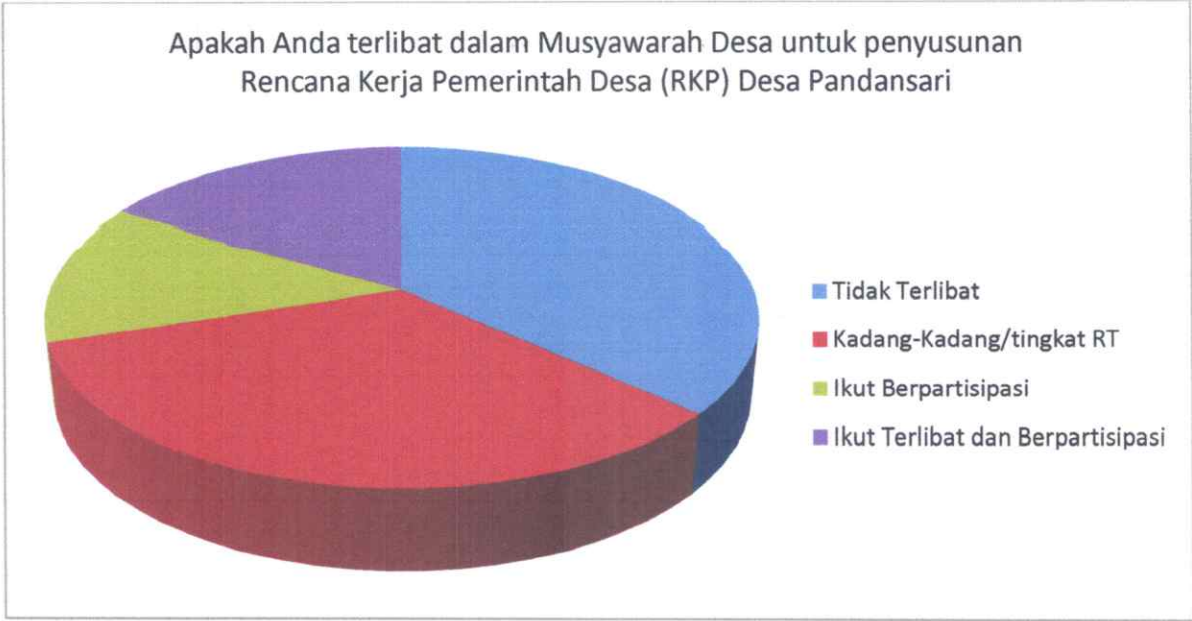
Berdasarkan data grafik diatas mengenai standar pelayanan minimal di Desa Pandansari, sejumlah 5 orang atau 0,1 % menyatakan **tidak tahun**,sejumlah 1 orang atau 0,03 % menyatakan tersedia tapi dapat diakses dan sejumlah 24 orang atau 80 % menyatakan **tersedia dan dapat dimanfaatkan**.



Berdasarkan data grafik diatas mengenai informasi tentang anggaran pendapatan dan belanja desa di Desa Pandansari , sejumlah 7 orang atau 2,3 % menyatakan **Tidak tahu**, 6 orang atau 2 % menyatakan **Kurang tahu** , sejumlah 12 orang atau 40 % menyatakan **tahu** serta 5 orang atau 16 % menyatakan **sangat tahu**.



Berdasarkan data grafik diatas mengenai adanya maklumat pelayanan di Kantor Desa Pandansari Kecamatan Kejobong Kabupaten purbalingga , sejumlah 2 orang atau 0,06 % menyatakan **Tidak tahu**, 4 Orang atau 1,3 menyatakan Kurang tahu, sejumlah 23 orang atau 76 % menyatakan **tahu** dan 1 orang atau 0,03 % menyatakan **sangat tahu**.



Berdasarkan data grafik diatas mengenai partisipasi dalam musyawarah di Desa Pandansari , sejumlah 11 orang atau 36 % menyatakan **tidak terlibat**, 10 orang atau 33 % menyatakan **kadang-kadang/terlibat di tingkat RT/Dusun** dan 4 orang atau 1,3 % menyatakan **ikut berpartisipasi** serta 5 orang atau 1,6 % menyatakan **ikut terlibat dan berpartisipasi**.



Berdasarkan data grafik diatas mengenai keterlibatan lembaga desa dan masyarakat dalam kegiatan pembangunan di Desa Pandansari , sejumlah 5 orang atau 1,6 % menyatakan **tidak tahu**, 2 orang atau 0,06 % menyatakan **kurang tahu** ,sejumlah 22 Orang atau 73 % menyatakan **Tahu**,dan 1 Orang atau 0,03 % menyatakan **sangat tahu**



Berdasarkan data grafik diatas mengenai adanya adat istiadat/budaya di Desa Pandansari yang mendorong upaya pencegahan korupsi di Desa Pandansari, sejumlah 2 orang atau 0,06 % menyatakan Tidak Tahu, sejumlah 2 orang atau 0,06 % menyatakan **Kurang tahu**, 25 orang atau 83 % menyatakan **tahu**, 1 orang atau 0,03 % menyatakan **sangat tahu**.



Berdasarkan data grafik diatas tentang kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Pandansari, sejumlah 1 Orang atau 0,03 % menyatakan **Kurang Puas**, sejumlah 21 orang atau 70 % menyatakan **puas** dan 8 orang atau 26 % menyatakan **sangat puas**.

BAB IV
TABULASI KRITIK DAN SARAN

NO	URAIAN KRITIK DAN SARAN
1	
2	
3	-
4	Mohon Bantuan dibagi rata termasuk anak saya belum pernah menerima bantuan
5	-
6	-
7	-
8	-
9	-
10	-
11	-
12	Cukup tingkatkan
13	-
14	
15	
16	
17	Mohon untuk Bantuan langkah baiknya merata sehingga semua warga menerima
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	Mohon Bantuan dibuat merata supaya tidak ada konflik dan seringkali yang tdk dapat menjengkel yg menerima bantuan
26	
27	
28	
29	
30	

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 30 orang dari berbagai unsur di masyarakat yang pernah menerima pelayanan masyarakat dari Desa Pandansari melalui Kuisisioner secara Langsung
2. Sebanyak 30 orang atau 100 % menyatakan **tidak pernah** memberikan uang/barang dalam pengurusan layanan di Pemerintah Desa Pandansari
3. Sebanyak 30 responden atau 100 % menyatakan **tidak pernah** perangkat desa Pandansari tidak pernah meminta sejumlah uang/biaya dalam proses pelayanan.
4. Sebanyak 30 orang atau 100 % menyatakan layanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Pandansari adalah **gratis**.
5. Sebanyak 30 orang atau 46,6 % menyatakan **jelas** dan 16 Orang atau 53,4 % menyatakan **sangat Jelas** tentang kemampuan perangkat desa dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan di Pemerintah Desa Pandansari
6. Sebanyak 1 orang atau 0,03 % menyatakan **Kurang sopan**, 20 orang atau 66,6 % menyatakan bahwa perangkat desa dalam memberikan layanan **sopan dan ramah** dan 9 orang atau 33,37 % menyatakan **sangat sopan dan ramah**.
7. Sebanyak 4 oarng atau 0,1 % menyatakan **ada** ,8 orang atau 26 % menyatakan **ada dan sudah dikelola cukup baik** terkait ketersediaan dan penanganan layanan pengaduan masyarakat. 18 orang atau 60 % menyatakan **ada dan sudah dikelola dengan baik** , dan 1 orang atau 3,1 % menyatakan **ada tetapi belum dikelola dengan baik**.
8. Sebanyak 2 orang atau 2 % menyatakan **tidak tahu** ,28 orang atau 98 % menyatakan **tersedia dan mendukung**.
9. Sebanyak 5 orang atau 16 % menyatakan tidak tahu, 1 orang atau 0,03 % menyatakan **tersedia dan dapat dimanfaatkan**, 24 orang atau 80 % menyatakan **tersedia tapi dapat diakses/dimanfaatkan** .
10. Sebanyak 7 orang atau 2,3 % menyatakan **Tidak tahu**, 6 orang atau 2 % menyatakan **Kurang tahu** , 12 orang atau 40 % menyatakan **tahu** serta 5 orang atau 1,6 % menyatakan **sangat tahu**.
11. Sebanyak 2 orang atau 0,06 % menyatakan **tidak tahu**, 4 orang atau 13 % menyatakan **kurang tahu**, 23 orang atau 76 % menyatakan **tahu** dan 1 orang atau 0,03 % menyatakan **sangat tahu**.
12. Sebanyak 11 orang atau 36 % menyatakan **tidak terlibat**, 10 orang atau 33 % menyatakan **kadang-kadang/terlibat di tingkat RT/Dusun** dan 4 orang atau 13 % menyatakan **ikut berpartisipasi** serta 5 orang atau 16 % menyatakan **ikut terlibat dan berpartisipasi**.
13. Sebanyak 5 orang atau 16 % menyatakan **tidak tahu**, 2 orang atau 0,6 % menyatakan **kurang tahu**, sejumlah 22 orang atau 73 % menyatakan **tahu**, 1 orang atau 0,03 % menyatakan **sangat tahu**

14. Sebanyak 2 orang atau 0,06 % menyatakan **tidak tahu** , sejumlah 2 orang atau 0,06 % menyatakan **Kurang tahu**, 25 orang atau 83 % menyatakan **tahu**, 1 orang atau 0,03 % menyatakan **sangat tahu**.
15. Sebanyak 1 orang atau 0,03 % menyatakan **kurang Puas**, 21 orang atau 70 % menyatakan **puas** dan 8 orang atau 26 % menyatakan **sangat puas**

B. Rencana Tindak Lanjut

No.	Uraian yang perlu diperbaiki	Rencana Aksi	Rencana Waktu
1	Adat istiadat	Mensosialisasikan tentang Kearifan Lokal di Desa	Semester ke 2 Tahun 2026
2	Pelayanan di kantor	-Mensosialisasikan SPM dan evaluasi setiap semester.	Semester ke 2 Tahun 2026
3	Keterlibatan Masyarakat dalam pembangunan desa	-Mensosialisasikan perencanaan pembangunan desa dan Pelibatan masyarakat.	Semester ke 2 Tahun 2026
4	Informasi Transparansi APBDes	-Mensosialisasikan website dan media sosial yang dimiliki pemerintah desa sebagai sarana publikasi informasi pemerintah desa.	Semester ke 2 Tahun 2026
5	Kanal layanan Pengaduan	Mensosialisasikan A l u r P e n g a d u a n di Desa	Semester ke 2 Tahun 2026
6	Keramahan	Meningkatkan Pelayanan yang lebih baik	Semester ke 2 Tahun 2026

Pandansari, Juli 2026
KEPALA DESA PANDANSARI

