



KEPALA DESA BARUH PANYAMBARAN  
KABUPATEN BARUH PANYAMBARAN

PERATURAN KEPALA DESA BARUH PANYAMBARAN  
NOMOR 3 TAHUN 2025

TENTANG  
PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH  
DESA BARUH PANYAMBARAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DESA BARUH PANYAMBARAN,

- Menimbang:
- a. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan;
  - b. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Desa Baruh Panyambaran melalui survei kepuasan masyarakat;
  - c. bahwa dalam rangka menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik perlu dibentuk pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Desa Baruh Panyambaran;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Kepala Desa Baruh Panyambaran tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Desa Baruh Panyambaran;

- Mengingat:
- a. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  - b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  - c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

- d. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kabupaten Balangan di Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4265);
- e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2024 tentang perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6914)
- f. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5539) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6321);
- g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
- h. Peraturan Bupati Balangan Nomor 8 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Balangan Nomor 8 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa (Berita Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2019 Nomor 8);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan: **PERATURAN KEPALA DESA TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DESA BARUH PANYAMBARAN**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Kepala Desa ini yang dimaksud dengan:

1. Desa adalah Desa Baruh Panyambaran Kecamatan Halong Kabupaten Baruh Panyambaran.
2. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.

3. Kepala Desa adalah Pejabat Pemerintah Desa yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga Desanya dan melaksanakan tugas dari Pemerintah dan Pemerintah Daerah.
4. Perangkat Desa adalah unsur staf yang membantu Kepala Desa dalam penyusunan kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam Sekretariat Desa, dan unsur pendukung tugas Kepala Desa dalam pelaksanaan kebijakan yang diwadahi dalam bentuk pelaksana teknis dan pelaksana kewilayahan.
5. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut Survei adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan public.
6. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Desa yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, organisasi, lembaga, instansi pemerintah/ swasta dan pelaku usaha yang menerima pelayanan.
9. Unsur Survei adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pelaksanaan survei.
10. Pelaksana Survei adalah Penyelenggara Pelayanan Publik yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang berada di lokasi pelayanan dan/ atau yang pernah menerima pelayanan yang dimintai jawaban/ tanggapan atas pertanyaan yang diajukan pada waktu survei.
12. Pencacah/Surveyor adalah seseorang yang melakukan pemeriksaan atau mengawasi dan mengamati suatu pekerjaan dalam pelaksanaan survei.
13. Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum, maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

#### Pasal 2

Peraturan Kepala Desa ini dimaksudkan sebagai Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Desa Baruh Panyambaran.

#### Pasal 3

Peraturan Kepala Desa ini bertujuan untuk:

- a. meningkatkan kualitas Pelayanan Publik;
- b. meningkatkan kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
- c. mengukur kepuasan masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik.

#### Pasal 4

Hasil yang diharapkan dalam pelaksanaan survei sebagai berikut :

- a. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan; dan

- d. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan agar masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## BAB II PRINSIP DAN UNSUR Pasal 5

- (1) Prinsip dalam melaksanakan survei, meliputi :
  - a. transparan;
  - b. partisipatif;
  - c. akuntabel;
  - d. berkesinambungan;
  - e. keadilan; dan
  - f. netralitas.
- (2) Transparan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah hasil survei harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- (3) Partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b bahwa dalam melaksanakan survei harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- (4) Akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah hal-hal yang diatur dalam survei harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- (5) Berkesinambungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d adalah survei harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- (6) Keadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e adalah bahwa pelaksanaan survei harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- (7) Netralitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f adalah dalam melakukan survei, pencacah tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## Pasal 6

- (1) Unsur survei meliputi :
  - a. persyaratan;
  - b. prosedur;
  - c. waktu penyelesaian;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
  - f. kompetensi pelaksana;
  - g. perilaku pelaksana;
  - h. penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan
  - i. sarana dan prasarana.
- (2) Persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- (3) Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- (4) Waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- (5) Biaya/tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- (6) Produk pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- (7) Kompetensi pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- (8) Perilaku Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- (9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (10) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan serta segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### BAB III RUANG LINGKUP SURVEI

#### Pasal 7

Ruang lingkup pelaksanaan survei meliputi :

- a. obyek;
- b. pelaksana; dan
- c. pelaksanaan.

#### Bagian Kesatu Obyek

#### Pasal 8

Objek dalam pelaksanaan survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a meliputi pelayanan :

- a. barang publik;
- b. jasa publik; dan
- c. administratif.

#### Pasal 9

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a meliputi :
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APB Desa; dan
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APB Desa.
- (2) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b adalah penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Desa yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c meliputi :
  - a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundangundangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda; dan
  - b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan, serta ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

## Bagian Kedua Pelaksana

### Pasal 10

- (1) Pelaksana survei merupakan perangkat Desa dan warga masyarakat desa yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa.
- (2) Dalam melaksanakan survei, Pencacah/Surveyor harus memiliki integritas.

### Pasal 11

Survei wajib dilaksanakan secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

## Bagian Ketiga Pelaksanaan Survei

### Pasal 12

Pelaksanaan survei terdiri atas :

- a. tahapan persiapan;
- b. tahapan pelaksanaan;
- c. tahapan pelaporan.

### Pasal 13

Tahapan Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a sebagai berikut :

- a. penetapan pelaksana;
- b. penyiapan bahan;
- c. penetapan responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data; dan
- d. penyusunan jadwal.

### Pasal 14

- (1) Tahapan Pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b meliputi pengumpulan data dan pengolahan data.
- (2) Pengumpulan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. pengumpulan data; dan
  - b. pengisian kuesioner.
- (3) Pengolahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. metode pengolahan data; dan
  - b. perangkat pengolahan data.

### Pasal 15

- (1) Tahapan Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf c merupakan kewajiban Pelaksana Survei melaporkan hasil pelaksanaan Survei.
- (2) Sistematika pelaporan hasil pelaksanaan Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepala Desa ini.
- (3) Pelaporan hasil pelaksanaan Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Kepala Desa.
- (4) Pelaporan hasil Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dipublikasikan kepada publik.
- (5) Publikasi hasil Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (4) melalui pengumuman di ruang pelayanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online website atau pada media jejaring sosial.
- (6) Format Publikasi hasil Survei sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepala Desa ini.

#### Pasal 16

Ketentuan lebih lanjut mengenai tahapan Pelaksanaan Survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 sampai dengan Pasal 15 tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepala Desa ini.

#### Pasal 17

- (1) Metode pelaksanaan Survei menggunakan sarana kuesioner.
- (2) Metode pelaksanaan Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan Skala Likert, yaitu kuisisioner Survei disusun dengan cara mengajukan pertanyaan berdasarkan unsur Survei untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dengan jawaban mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.
- (3) Pengisian kuesioner sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan teknik Survei, meliputi :
  - a. wawancara tatap muka;
  - b. pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
  - c. pengisian secara elektronik (internet/e-survei);
  - d. diskusi kelompok terfokus; dan/atau
  - e. wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.
- (4) Format kuesioner Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepala Desa ini.

#### Pasal 18

- (1) Dalam melaksanakan Survei Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai Pelaksana Survei dapat bekerjasama dengan pihak lain yang berkompeten dan akuntabel.
- (2) Pihak lain yang berkompeten dan akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas :
  - a. Badan Pusat Statistik;
  - b. Perguruan Tinggi/Pakar; dan
  - c. Lembaga Swadaya Masyarakat dan Pelaku Usaha bidang pelayanan publik yang berkompeten.

### BAB IV

#### PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PENGAWASAN

#### Pasal 19

- (1) Pemantauan dan evaluasi terhadap hasil Survei oleh Penyelenggara Pelayanan Publik dilaksanakan oleh Sekretaris Desa.
- (2) Dalam melaksanakan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengikutsertakan Penyelenggara Pelayanan Publik terkait dan/atau pihak lain yang berkompeten dan akuntabel.
- (3) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Kepala Desa.

#### Pasal 20

Pengawasan terhadap pelaksanaan hasil, pelaporan, dan penerapan hasil Survei dilakukan oleh Kepala Desa.

BAB V  
PEMBIAYAAN

Pasal 21

Biaya pelaksanaan Survei oleh Penyelenggara Pelayanan Publik serta pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dibebankan pada APB Desa.

BAB VI KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Kepala Desa ini dalam Berita Desa Baruh Panyambaran

Ditetapkan di Baruh Panyambaran

Pada tanggal 02 Juni 2025

KEPALA DESA BARUH PANYAMBARAN,



Diundangkan di Baruh Panyambaran pada tanggal 4 Juni 2025

SEKRETARIS DESA BARUH PANYAMBARAN



ISNANI AMINOTO

BERITA DESA BARUH PANYAMBARAN TAHUN 2025 NOMOR 3



LAMPIRAN I  
PERATURAN KEPALA DESA  
BARUH PANYAMBARAN  
NOMOR 5 TAHUN 2022  
TENTANG  
PEDOMAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA UNIT  
PENYELENGGARA PELAYANAN  
PUBLIK  
DESA BARUH PANYAMBARAN

**TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**I. Tahapan Persiapan**

1. Tahapan Persiapan Survei

a. Penetapan pelaksana

Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

1. Pengarah.
2. Pelaksana, terdiri dari :
  - a) Ketua.
  - b) Anggota sekaligus sebagai surveyer paling banyak 7 (tujuh) orang.
3. Sekretariat paling banyak 3 (tiga) orang.

b. Pelaksana Survei

Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau Survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan Penyelenggara Pelayanan Publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari Badan Pusat Statistik, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

2. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
- c. Pengolahan data survei, 6 (enam) hari kerja; dan
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

3. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan

kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan Kepala Desa ini.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan Survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat setuju sampai dengan tidak setuju. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak setuju, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang setuju, diberi nilai persepsi 2;
- 3) setuju, diberi nilai 3; dan
- 4) sangat setuju, diberi nilai persepsi 4.

4. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan Survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung dapat melihat pada tabel berikut :

Tabel 1

Sampel Morgan dan Kreteria

| Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) | Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) | Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) |
|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| 10              | 10            | 220             | 140           | 1200            | 291           |
| 15              | 14            | 230             | 144           | 1300            | 297           |
| 20              | 19            | 240             | 148           | 1400            | 302           |
| 25              | 24            | 250             | 152           | 1500            | 306           |
| 30              | 28            | 260             | 155           | 1600            | 310           |
| 35              | 32            | 270             | 159           | 1700            | 313           |
| 40              | 36            | 280             | 162           | 1800            | 317           |
| 45              | 40            | 290             | 165           | 1900            | 320           |
| 50              | 44            | 300             | 169           | 2000            | 322           |
| 55              | 48            | 320             | 175           | 2200            | 327           |
| 60              | 52            | 340             | 181           | 2400            | 331           |
| 65              | 56            | 360             | 186           | 2600            | 335           |
| 70              | 59            | 380             | 191           | 2800            | 338           |
| 75              | 63            | 400             | 196           | 3000            | 341           |
| 80              | 66            | 420             | 201           | 3500            | 346           |
| 85              | 70            | 440             | 205           | 4000            | 351           |
| 90              | 73            | 460             | 210           | 4500            | 354           |
| 95              | 76            | 480             | 214           | 5000            | 357           |
| 100             | 80            | 500             | 217           | 6000            | 361           |
| 110             | 86            | 550             | 226           | 7000            | 364           |
| 120             | 92            | 600             | 234           | 8000            | 367           |
| 130             | 97            | 650             | 242           | 9000            | 368           |
| 140             | 103           | 700             | 248           | 10000           | 370           |
| 150             | 108           | 750             | 254           | 15000           | 375           |
| 160             | 113           | 800             | 260           | 20000           | 377           |
| 170             | 118           | 850             | 265           | 30000           | 379           |
| 180             | 123           | 900             | 269           | 40000           | 380           |
| 190             | 127           | 950             | 274           | 50000           | 381           |
| 200             | 132           | 1000            | 278           | 75000           | 382           |
| 210             | 136           | 1100            | 285           | 1000000         | 384           |

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan pada :

- 1) Lokasi penyelenggara pelayanan publik pada waktu layanan; dan
- 2) Lingkungan dusun pada saat responden dirumah.

II. Tahapan Pelaksanaan

1. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pelaksanaan pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur\_unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian Kuesioner

Responden dapat mengisi e-survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan baik melalui komputer/laptop/smartphone. Sebelum menjawab e-surveu, maka responden harus mengisi data-data pribadi yang terdiri dari nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

Untuk mengetahui tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IPAK), maka responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif

dari berbagai indikator yang ada dalan e-survey. Adapun indikator indikatornya adalah sebagai berikut:

- a. prosedur pelayanan;
- b. perilaku petugas diluar prosedur yang ditetapkan;
- c. imbalan uang/barang;
- d. praktek percaloan/perantara;
- e. perilaku diskriminatif;
- f. pungutan liar;
- g. permintaan imbalan uang/barang;
- h. hadiah;
- i. diskriminasi penanganan pengaduan; dan
- j. produk layanan.

3. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survei dilakukan sebagai berikut:

a. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan Survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" pada masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

|                                  |                                                   |   |
|----------------------------------|---------------------------------------------------|---|
|                                  | Jumlah Bobot                                      |   |
| Bobot nilai rata-rata tertimbang | $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$ | x |

N = bobot nilai per unsur

Contoh jika unsur yang dikaji sebanyak 10 (sepuluh) unsur

|                                  |              |      |
|----------------------------------|--------------|------|
|                                  | Jumlah Bobot |      |
| Bobot nilai rata-rata tertimbang |              | 0,11 |
|                                  | Jumlah Unsur | 9    |

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SPAK) Penyelenggara Pelayanan Publik digunakan pendekatan nilai rata\_rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

SKM

Total dari nilai persepsi per unsur

x Nilai Penimbang

Total unsur yang terisi

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SPAK) yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda\_beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1) menambah unsur yang dianggap relevan; dan

2) memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 (sepuluh) unsur yang dominan dalam Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2

Nilai Persepsi Korupsi

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL | NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK) | MUTU PELAYANAN (x) | KINERJA UNIT PELAYANAN (y) |
|----------------|----------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1              | 1,00 - 2,5996  | 25,00 - 64,99                 |                    | Tidak Baik                 |
| 2              | 2,60 - 3,064   | 65,00 - 76,60                 | c                  | Kurang Baik                |
| 3              | 3,0644 - 3,532 | 76,61 - 88,30                 |                    | Baik                       |
| 4              | 3,5324 - 4,00  | 88,31 - 100,00                |                    | Sangat Baik                |

b. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1) Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem basis data.

2) Pengolahan secara manual

- a) Data Isian kuesioner dari setiap Responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur indikator antikorupsi dan nilai indeks persepsi antikorupsi, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur indikator antikorupsi

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh Responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur indikator antikorupsi, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah Responden yang mengisi.

- 2) Nilai indeks Kepuasan Masyarakat Untuk mendapatkan nilai survei Kepuasan Masyarakat, dengan cara menjumlahkan X unsur.

Tabel 3

Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Indikator Antikorupsi

| NO URUT RESPONDEN                     | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |   |   |   |    |   |    |    |  |
|---------------------------------------|-----------------------|----|---|---|---|----|---|----|----|--|
|                                       | U1                    | U2 |   |   |   | U6 |   | U8 | U9 |  |
| 1                                     | 2                     | 3  | 4 | 5 | 6 | 7  | 8 | 9  | 10 |  |
| 1                                     |                       |    |   |   |   |    |   |    |    |  |
| 2                                     |                       |    |   |   |   |    |   |    |    |  |
| 3                                     |                       |    |   |   |   |    |   |    |    |  |
| 4                                     |                       |    |   |   |   |    |   |    |    |  |
| 5                                     |                       |    |   |   |   |    |   |    |    |  |
| 6                                     |                       |    |   |   |   |    |   |    |    |  |
| Jumlah Nilai per Parameter (JP)       |                       |    |   |   |   |    |   |    |    |  |
| Nilai Rata-rata (NRR) per Parameter   |                       |    |   |   |   |    |   |    |    |  |
| Nilai Indeks per Parameter            |                       |    |   |   |   |    |   |    |    |  |
| Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)      |                       |    |   |   |   |    |   |    |    |  |
| Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan |                       |    |   |   |   |    |   |    |    |  |

Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)

Keterangan :

U1-U10 = Unsur-unsur Persepsi Antikorupsi

NRR = Nilai rata-rata

IPAK = Indeks Kepuasan Masyarakat -\*) = Jumlah

NRR IKM tertimbang -\*\*) = Jumlah NRR tertimbang

x 25 Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertim = NRR per unsur x 0,111 bang per unsur

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Mutu Pelayanan :

A (Bersih dari Korupsi) : 81,26 - 100 B (Cukup Bersih dari Korupsi) : 62,51 - 81,25 C (Kurang Bersih dari Korupsi) : 43,76 - 62,50 D (Tidak Bersih dari Korupsi) : 25,00 - 43,75

| NO  | Unsur Pelayanan Pelayanan             | Nilai Rata-rata |
|-----|---------------------------------------|-----------------|
| U1  | Prosedur                              |                 |
| U2  | Persyaratan                           |                 |
| U3  | Penjelasan Petugas                    |                 |
| U4  | Kedisiplinan Petugas                  |                 |
| U5  | Kecepatan                             |                 |
| U6  | Kesopanan dan Keramahan Tanggungjawab |                 |
| U7  | Keadilan                              |                 |
| U8  | Sarana dan Prasarana                  |                 |
| U9  | Kenyamanan                            |                 |
| U10 | Prosedur                              |                 |

3) Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

III. Tahapan Pelaporan

1. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks Kepuasan Masyarakat dari setiap Penyelenggara Pelayanan Publik, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap Penyelenggara Pelayanan Publik diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai Survei komposit (gabungan) untuk setiap Penyelenggara Pelayanan Publik, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1 (untuk 10 unsur).

Contoh :

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

| No | Unsur Survei Kepuasan Masyarakat | Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat |
|----|----------------------------------|----------------------------------------|
| 1  | Prosedur                         |                                        |
| 2  | Persyaratan                      |                                        |
| 3  | Penjelasan Petugas               |                                        |
| 4  | Kedisiplinan Petugas             |                                        |
| 5  | Kecepatan                        |                                        |
| 6  | Kesopanan dan Keramahan          |                                        |
| 7  | Tanggungjawab                    |                                        |
| 8  | Keadilan                         |                                        |
| 9  | Sarana dan Prasarana             | 1                                      |
| 10 | Kenyamanan                       |                                        |

Maka untuk mengetahui nilai Survei Penyelenggara Pelayanan Publik dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0,1) + (b \times 0,1) + (c \times 0,1) + (d \times 0,1) + (e \times 0,1) + (f \times 0,1) + (g \times 0,1) + (h \times 0,1) + (i \times 0,1) + (j \times 0,1) = \text{Nilai Indeks (X).}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Nilai IPAK setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
$$X \times 25 = y.$$

2) Mutu pelayanan (lihat Tabel 2, Mutu pelayanan).

3) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel 2).

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi paling sedikit harus tetap dipertahankan.

c. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website, atau media jejaring sosial.

d. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang di Survei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SPAK), maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SPAK itu sendiri. Analisa masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SPAK) dapat dilakukan dengan cara:

a. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti : frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

b. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain.

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data Survei Persepsi Antikorupsi (SPAK) tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka IPAK), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas Pelayanan Publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka Pelayanan Publik.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Persepsi



•

Prioritas Unsur, Program/Kegiatan, Waktu dan Pertanggungjawaban

| NO | PRIORITAS<br>UNSUR | PROGRAM/<br>KEGIATAN | WAKTU | PENANGGUNG<br>JAWAB |
|----|--------------------|----------------------|-------|---------------------|
|    |                    |                      |       |                     |
|    |                    |                      |       |                     |

inovasi pelayanan publik.

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IPAK)**  
**PEMERINTAH DESA JATILOR**  
**BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ ..... TAHUN .....**  
**NILAI IPAK**  
**RINCIAN RESPONDEN**

**40** JUMLAH : orang

JENIS KELAMIN : L = orang/ P = orang  
PENDIDIKAN : SD = orang  
SMP = orang  
SMA = orang  
DIII = orang  
S1 = orang  
S2 = orang

Periode Survei : (tgl-bln-thn) s/d (tgl-bln-thn)

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA  
BERIKAN**

**MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR  
TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI  
MASYARAKAT**

## 1. Pendahuluan

dan jadwal pelaksanaannya Survei:

- b. Tujuan;

## 2. Metodologi

Metodologi meliputi pelaksanaan dan teknik survei, persiapan, proses survei, teknik analisis dan evaluasi, tim survei IPAK, prosedur survei, 3. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei IPAK meliputi profil responden, indeks persepsi per indikator dan analisis survei.

#### 4. Kesimpulan dan Rekomendasi

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan.

LAMPIRAN II  
PERATURAN KEPALA DESA  
BARUH PANYAMBARAN  
NOMOR 5 TAHUN 2025  
TENTANG  
PEDOMAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA UNIT  
PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK  
DESA BARUH PANYAMBARAN

KUNSIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA UNIT PELAYANAN DESA BARUH PANYAMBARAN  
KECAMATAN HALONG KABUPATEN BALANGAN

|                                                                                                                                                                          |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>PERHATIAN</b>                                                                                                                                                         |  |
| 1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.                                            |  |
| 2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.                                                                       |  |
| 3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat. |  |
| 4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.                                                                                              |  |
| 5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan <b>pajak ataupun politik</b> .                                                                                                |  |

Baruh Panyambaran,.....202..

|                                         |                                                                 |                                        |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )</b> |                                                                 |                                        |
| Nomor Responden                         | .....                                                           |                                        |
| Umur                                    | ... ..... Tahun                                                 |                                        |
| Jenis Kelamin                           | 1 Laki-laki                                                     | 2. Perempuan                           |
| Pendidikan Terakhir                     | 1. SD ke bawah<br>2. SLTP<br>3. <u>SLTA</u>                     | 4. D1-D2—D4<br>5. S-1<br>6. S2 ke atas |
| Pekerjaan Utama                         | 1. PNS/TNI/Polri<br>2. Pegawai swasta<br>3. Wiraswasta/usahawan | 4. Pelajar/Mahasiswa Lainnya           |

**II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA**

|               |  |
|---------------|--|
| Nama          |  |
| NIP/DATA LAIN |  |

**III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**  
( Tandai (x) menurut saudara yang paling tepat)

1. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?  
☒ Sangat Mudah

- ☐ Mudah  
☐ Cukup Mudah  
☐ Tidak Mudah
2. Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?
- ☐ Sangat Sesuai  
☐ Sesuai  
☐ Cukup Sesuai  
☐ Tidak Sesuai
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang penjelasan petugas yang melayani ?
- ☐ Sangat Jelas  
☐ Jelas  
☐ Cukup Jelas  
☐ Tidak Jelas
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam melayani ?
- ☐ Sangat Disiplin  
☐ Disiplin  
☐ Cukup Disiplin  
☐ Tidak Disiplin
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan petugas yang melayani ?
- ☐ Sangat Cepat  
☐ Cepat  
☐ Cukup Cepat  
☐ Tidak Cepat/Lambat
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
- ☐ Sangat Sopan dan Ramah  
☐ Sopan dan Ramah  
☐ Cukup Sopan dan Cukup Ramah  
☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?
- ☐ Sangat Bertanggung Jawab  
☐ Bertanggung Jawab  
☐ Cukup Bertanggung Jawab  
☐ Tidak Bertanggung Jawab
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan?
- ☐ Sangat Adil  
☐ Adil  
☐ Cukup Adil  
☐ Tidak Adil
9. Bagaimana menurut Saudara tentang dukungan infrastruktur penunjang pelayanan yang ada ?
- ☐ Sangat Mendukung  
☐ Mendukung  
☐ Cukup Mendukung  
☐ Tidak Mendukung
10. Bagaimana menurut Saudara tentang keamanan dan kenyamanan berada di lingkungan unit pelayanan ?
- ☐ Sangat Aman dan Nyaman  
☐ Aman dan Nyaman  
☐ Cukup Aman dan Cukup Nyaman  
☐ Tidak Aman dan Tidak Nyaman
11. Saran

.....

.....

.....

.....



PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN  
KECAMATAN HALONG  
**DESA BARUH PANYAMBARAN**

Alamat : Desa Baruh Panyambaran RT.01 email baruhpanyambaran@gmail.com Kecamatan Halong Kode Pos 71666

**KUESIONER SURVEI PERILAKU**

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☐ L ☐ P  
Usia : ☐ 17-30 ☐ tahun 31-45 ☐ tahun 46-60 ☐ tahun 61  
th keatas ☐ ☐ ☐ ☐  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Sarjana  
Pekerjaan : Petani Swasta ASN/TNI/POLRI Lainnya

**PERTANYAAN**

(Lingkari kode huruf/ angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

|                                                                                                                                                                                                                                    |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>1.</b> Apakah Saudara/i pernah memberikan <b>uang/ barang/ makanan</b> kepada petugas pelayanan Desa?<br>a. Sering<br>b. Kadang-kadang<br>c. Pernah<br>d. Tidak Pernah                                                          | <b>P*</b><br>1<br>2<br>3<br>4 | <b>6.</b> Jenis pemberian apakah yang diberikan oleh saudara/i kepada petugas pelayanan desa?.<br>a. Uang<br>b. Barang<br>c. Makanan<br>d. Tidak Pernah                                                                                                                                    | <b>P*</b><br>1<br>2<br>3<br>4 |
| <b>2.</b> Apakah Saudara/i pernah dihubungi dan ditawarkan oleh Perangkat Desa yang akan membantu dalam pengurusan surat/berkas dengan menerima imbalan tertentu?<br>a. Sering<br>b. Kadang-kadang<br>c. Pernah<br>d. Tidak Pernah | 1<br>2<br>3<br>4              | <b>7.</b> Apakah saudara/i mengetahui hubungan kekerabatan antar aparat desa (Perangkat Desa, BPD, LPMD, BUMDes) mempengaruhi keputusan dalam pengadaan/rekrutment perangkat Desa?<br>a. Sangat Berpengaruh<br>b. Cukup Berpengaruh<br>c. Tidak Berpengaruh<br>d. Sangat Tidak Berpengaruh | <b>P*</b><br>1<br>2<br>3<br>4 |
| <b>3.</b> Berapa besarnya jumlah uang yang diminta/diberikan kepada petugas pelayanan desa terkait administrasi pelayanan desa?<br>a. > Rp 100.000<br>b. Rp 51.000 – Rp 100.000<br>c. Rp 10.000 – Rp 50.000<br>d. Gratis           | 1<br>2<br>3<br>4              | <b>8.</b> Apakah saudara/i pernah menggunakan jasa (perantara/calor) dalam pengurusan surat/dokumen di desa?<br>a. Sering<br>b. Kadang-kadang<br>c. Pernah<br>d. Tidak Pernah                                                                                                              | <b>P*</b><br>1<br>2<br>3<br>4 |
| <b>4.</b> Apakah saudara pernah memberikan sesuatu kepada petugas pelayanan desa?<br>a. Sering<br>b. Kadang-kadang<br>c. Pernah<br>d. Tidak Pernah                                                                                 | 1<br>2<br>3<br>4              | <b>9.</b> Apakah saudara/i pernah mengurus surat/ dokumen tertentu melalui perangkat desa di luar kantor?<br>a. Sering<br>b. Kadang-kadang<br>c. Pernah<br>d. Tidak Pernah                                                                                                                 | <b>P*</b><br>1<br>2<br>3<br>4 |
| <b>5.</b> Apakah saudara/i pernah dipersulit terkait pelayanan di desa?<br>a. Sering<br>b. Kadang-kadang<br>c. Pernah<br>d. Tidak Pernah                                                                                           | 1<br>2<br>3<br>4              | <b>10.</b> Apakah saudara/i pernah melihat dan/atau mendengar terjadinya praktik KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) di desa?<br>a. Sering<br>b. Kadang-kadang<br>c. Pernah<br>d. Tidak Pernah                                                                                                | <b>P*</b><br>1<br>2<br>3<br>4 |