



2022



## **SURVEY KEPUASAN DAN PERILAKU MASYARAKAT**

**TERHADAP KINERJA  
PEMERINTAH DESA DAN  
KONFLIK KEPENTINGAN**

# KATA PENGANTAR

Dalam rangka mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam hal Pelayanan dan Perilaku Masyarakat terhadap Gratifikasi dan Konflik Kepentingan di Desa Pulau Gadang. Pemerintah Desa Pulau Gadang dalam hal ini mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat yang diadakan dalam beberapa tahapan baik Secara Online menggunakan Aplikasi ESKM dan Penyebaran Form langsung kepada Masyarakat serta juga melakukan Survey Perilaku Masyarakat terhadap Gratifikasi dan Konflik Kepentingan. Dalam melakukan survey tersebut Pemerintah Desa Pulau Gadang melibatkan Kader Desa dan Tim Survey untuk penyebaran Form maupun Link yang terkait dengan Survey tersebut.

Publikasi Indeks Perilaku Masyarakat Desa Pulau Gadang Tahun 2022 menyediakan data dan informasi perilaku korupsi masyarakat melalui dimensi persepsi dan pengalaman. Kehadiran publikasi ini diharapkan dapat menjadi salah satu rujukan dalam memberikan rekomendasi terkait kebijakan dan strategi pencegahan perilaku anti korupsi khususnya di Desa Kumbang.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan publikasi ini.

Kritik dan saran diharapkan untuk perbaikan publikasi di masa datang.

Pulau Gadang, Desember 2022

TIM SURVEY

# RINGKASAN SURVEY

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan dan Perilaku Masyarakat tentang kesadaran masyarakat dalam mencegah terjadinya praktik gratifikasi suap dan konflik kepentingan di Desa Pulau Gadang yang dilaksanakan pada awal Januari terkait dengan Kepuasan Pelayanan dan kebijakan Publik dimana Pemerintah Desa Kumbang menyebarkan 100 Form Survei Kepuasan dan Perilaku Masyarakat dan dari 100 form tersebut sebanyak 58 Responden telah menjawab dan mengembalikan form tersebut.

Selanjutnya hasil Survei Kepuasan Masyarakat Desa Pulau Gadang (Sesuai Permenpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017) yang dilakukan melalui Aplikasi ESKM dengan link <https://devproject.kamparkab.go.id/homepage/> dimana 344 Responden menjawab sebagai berikut : terkait dengan (1) Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan lainnya? Sebanyak 66 % responden Menjawab Sangat Sesuai, dan 34,% menjawab Sesuai, serta 0 % menjawab kurang sesuai, serta 0 % menjawab Tidak sesuai. Selanjutnya terkait dengan hasil survey tentang Prosedur Pelayanan, Kecepatan waktu pelayanan, Kewajaran Biaya, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas, Prilaku Petugas, Maklumat Pelayanan dan Penangan Pengaduan dapat dilihat pada lampiran berikutnya.

# PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KEPUASAN PELAYANAN DAN PERILAKU MASYARAKAT MELALUI FORMULIR

Hasil dari 80 Responden pengisi survey

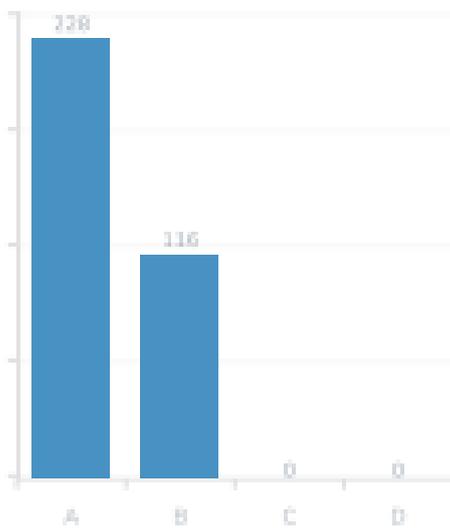
1. Apa Penilaian Anda Terhadap Pelayanan Umum Pemerintah Desa Pulau Gadang?
  - a. Buruk : 0
  - b. Cukup : 0
  - c. Baik : 21
  - d. Cukup Baik : 10
  - e. Sangat Baik : 27
  
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Anda Terhadap Kebijakan Publik Pemerintah Desa Pulau Gadang?
  - a. Tidak Puas : 0
  - b. Kurang Puas : 0
  - c. Puas : 17
  - d. Cukup Puas : 15
  - e. Sangat Puas : 26
  
3. Apakah Masyarakat Pernah memberikan uang dalam pelayanan pemerintah desa?
  - a. Tidak Pernah : 58
  - b. Kadang-kadang : 0
  - c. Pernah : 0
  - d. Sering : 0
  
4. Apakah Pernah ada permintaan uang/biaya dari perangkat desa dalam Pelayanan?
  - a. Tidak Pernah : 0
  - b. Kadang-kadang : 0
  - c. Pernah : 0
  - d. Sering : 58
  
5. Bagaimana pendapat saudara/I tentang kesopanan dan keramahan perangkat desa dalam memberikan pelayanan?
  - a. Tidak Sopan : 0
  - b. Kurang Sopan : 0
  - c. Sopan dan Ramah : 21
  - d. Sangat Sopan dan Ramah : 37

# PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KEPUASAN PELAYANAN DAN PERILAKU MASYARAKAT MELALUI APLIKASI ESKM

Hasil dari 344 Responden pengisi survey

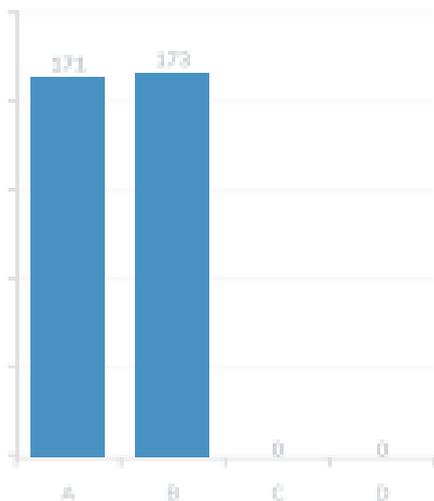
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya?

- a. Sangat Sesuai : 228 (66%)
- b. Sesuai : 116 (34%)
- c. Kurang Sesuai : 0 (0%)
- d. Tidak Sesuai : 0 (0%)



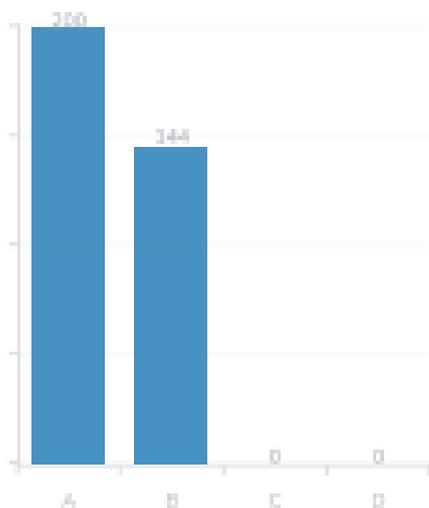
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

- a. Sangat Mudah : 170 (50%)
- b. Mudah : 173 (50%)
- c. Kurang Mudah : 0 (0%)
- d. Tidak Mudah : 0 (0%)



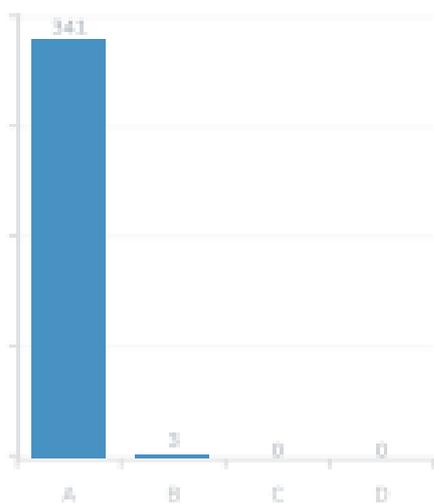
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

- a. Sangat Cepat : 200 (58%)
- b. Cepat : 143 (42%)
- c. Kurang Cepat : 0 (0%)
- d. Tidak Cepat : 0 (0%)



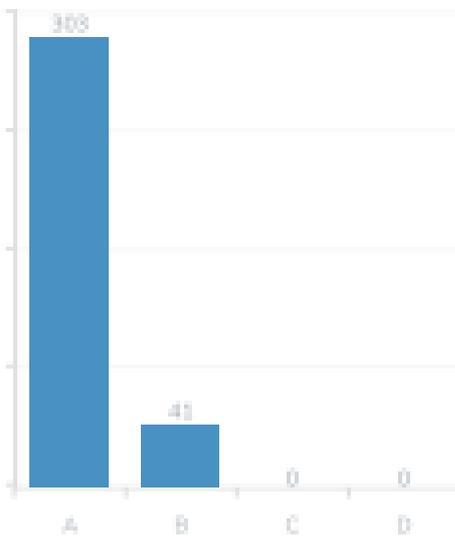
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

- a. Gratis : 340 (99%)
- b. Murah : 3 (1%)
- c. Cukup Mahal : 0 (0%)
- d. Sangat Mahal : 0 (0%)



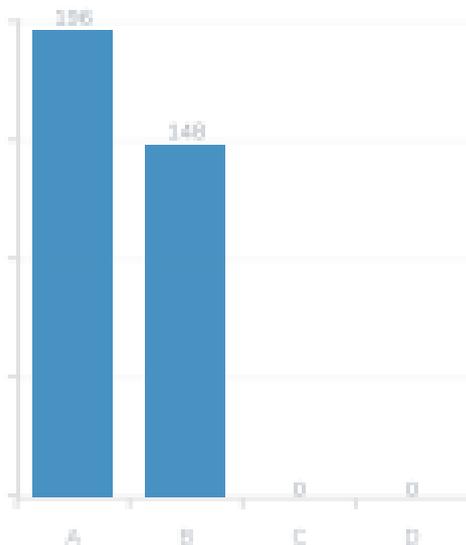
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- a. Sangat sesuai : 303 (88%)
- b. Sesuai : 40 (12%)
- c. Kurang sesuai : 0 (0%)
- d. Tidak sesuai : 0 (0%)



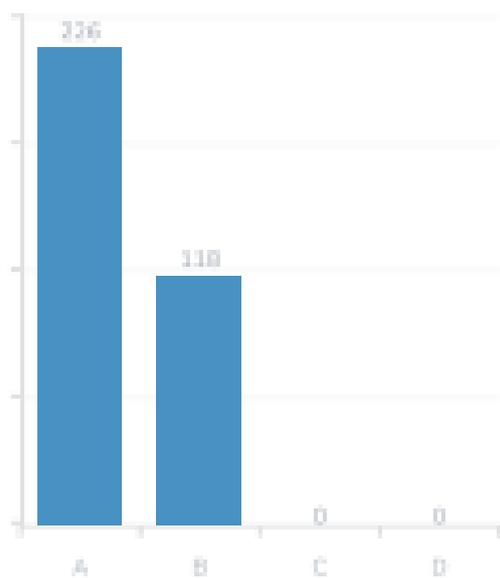
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

- a. Sangat kompeten : 195 (57%)
- b. Kompeten : 148 (43%)
- c. Kurang Kompeten : 0 (0%)
- d. Tidak Kompeten : 0 (0%)



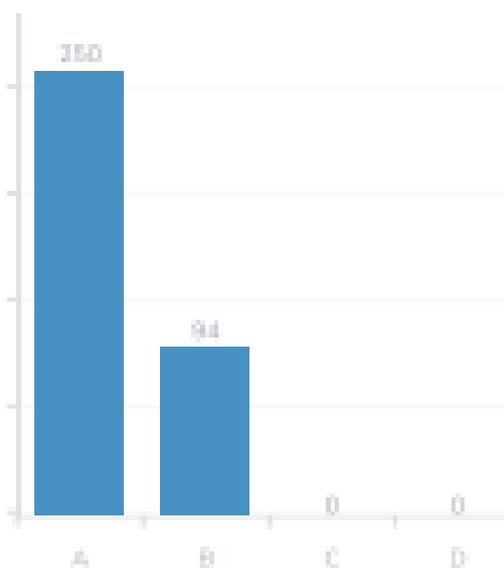
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

- a. Sangat Sopan dan Ramah : 226 (66%)
- b. Sopan dan Ramah : 117 (34%)
- c. Kurang Sopan dan Ramah : 0 (0%)
- d. Tidak Sopan dan Ramah : 0 (0%)



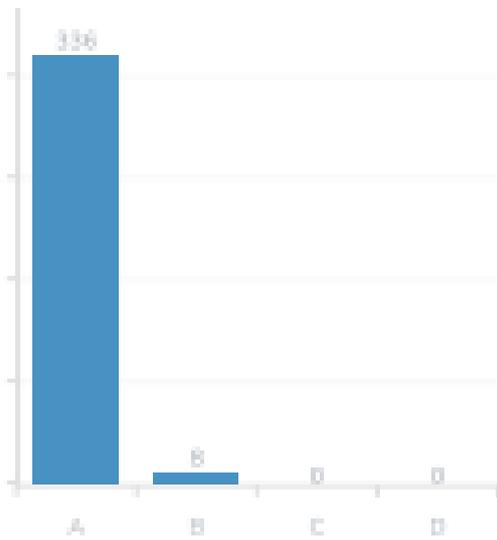
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

- a. Sangat Baik : 250 (73%)
- b. Baik : 93 (27%)
- c. Cukup : 0 (0%)
- d. Buruk : 0 (0%)



9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

- a. Dikelola dengan baik : 335 (98%)
- b. Berfungsi kurang maksimal : 8 (2%)
- c. Ada tetapi tidak berfungsi : 0 (0%)
- d. Tidak ada : 0 (0%)



**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
DESA PULAU GADANG KECAMATAN XIII KOTO KAMPAR  
KABUPATEN KAMPAR  
(Sesuai Permenpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017)**

<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) Desa Pulau Gadang</b>													
<table border="1" style="width: 100%; height: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Nilai IKM</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: 48px; font-weight: bold; padding: 20px;">93.2</td> </tr> </table>	Nilai IKM	93.2	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;"><b>NAMA LAYANAN</b> :</td> <td>Layanan Public</td> </tr> <tr> <td><b>JUMLAH</b> :</td> <td>344 Orang</td> </tr> <tr> <td><b>JENIS KELAMIN</b> :</td> <td>Laki-Laki = 310 Orang Perempuan = 34 Orang</td> </tr> <tr> <td><b>PENDIDIKAN</b> :</td> <td>SD : 0 Orang SMP : 12 Orang SMA : 316 Orang D3/D4 : 9 Orang S1 : 7 Orang S2/S3 : 0 Orang</td> </tr> <tr> <td><b>Periode Survey</b> :</td> <td>01 Januari 2021 s/d 12 Februari 2023</td> </tr> </table>	<b>NAMA LAYANAN</b> :	Layanan Public	<b>JUMLAH</b> :	344 Orang	<b>JENIS KELAMIN</b> :	Laki-Laki = 310 Orang Perempuan = 34 Orang	<b>PENDIDIKAN</b> :	SD : 0 Orang SMP : 12 Orang SMA : 316 Orang D3/D4 : 9 Orang S1 : 7 Orang S2/S3 : 0 Orang	<b>Periode Survey</b> :	01 Januari 2021 s/d 12 Februari 2023
Nilai IKM													
93.2													
<b>NAMA LAYANAN</b> :	Layanan Public												
<b>JUMLAH</b> :	344 Orang												
<b>JENIS KELAMIN</b> :	Laki-Laki = 310 Orang Perempuan = 34 Orang												
<b>PENDIDIKAN</b> :	SD : 0 Orang SMP : 12 Orang SMA : 316 Orang D3/D4 : 9 Orang S1 : 7 Orang S2/S3 : 0 Orang												
<b>Periode Survey</b> :	01 Januari 2021 s/d 12 Februari 2023												
TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT													

Halaman Analisis Data IKM

Mulai Tanggal

01/01/2021

Sampai Tanggal

12/02/2023

Pelayanan

Layanan Public

Tampilkan Data

Analisis IKM Pada Tanggal 01/01/2021 s/d 12/02/2023

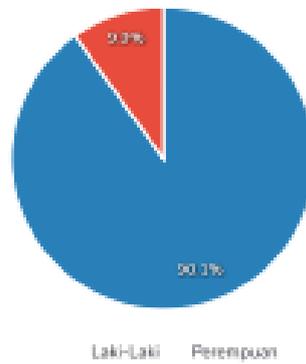
Deskripsi Tabel



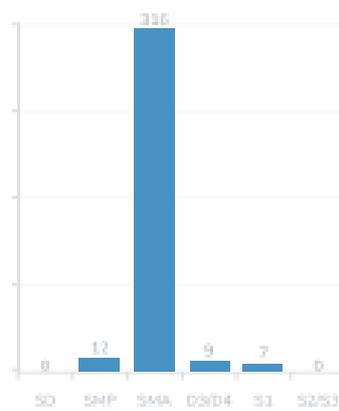
### GRAFIK RESPONDEN

Grafik Data Responden

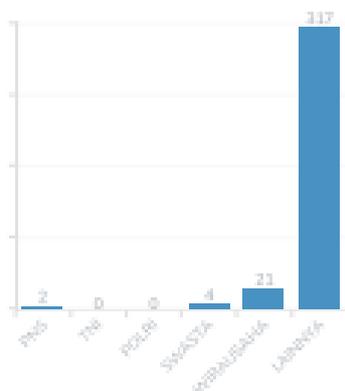
Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik Berdasarkan Jenis Pendidikan



Grafik Berdasarkan Jenis Pekerjaan



## PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

### STATISTIK BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki - Laki	310	90%
Perempuan	34	10%
Total	344	100%

### STATISTIK BERDASARKAN PENDIDIKAN

Jenis Pendidikan	Jumlah	Presentase
SD	0	0%
SMP	12	3%
SMA	316	92%
D3/D4	9	3%
S1	7	2%

Jenis Pendidikan	Jumlah	Presentase
S2/S3	0	0%
Total	344	100%

#### STATISTIK BERDASARKAN PEKERJAAN

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase
PNS	2	1%
TNI	0	0%
POLRI	0	0%
SWASTA	4	1%
WIRA USAHA	21	6%
LAINNYA	317	92%
Total	344	100%

#### STATISTIK BERDASARKAN PELAYANAN

Unsur Pelayanan	Jumlah	Presentase
<b>Persyaratan</b>		
4(A)	228	66%
3(B)	116	34%
2(C)	0	0%
1(D)	0	0%
<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>		
4(A)	171	50%
3(B)	173	50%
2(C)	0	0%
1(D)	0	0%
<b>Waktu Penyelesaian</b>		
4(A)	200	58%
3(B)	144	42%
2(C)	0	0%

Unsur Pelayanan	Jumlah	Presentase
2(C)	0	0%
1(D)	0	0%

# PROFIL RESPONDEN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SECARA  
KONVENSIONAL MELALUI FORMULIR



**24 Orang Responden  
adalah Perempuan**



**36 Orang Responden  
adalah Laki-laki**



**Usia Responden  
mulai dari 20-55 Tahun**

# PROFIL RESPONDEN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SECARA ONLINE  
MELALUI APLIKASI ESKM



**34 Orang Responden  
adalah Perempuan**



**310 Orang Responden  
adalah Laki-laki**



**Usia Responden  
mulai dari 20-55 Tahun**

# Indeks Perilaku Masyarakat

Berdasarkan Survey  
Formulir/Konvensional

Apakah Masyarakat Pernah memberikan uang dalam pelayanan Pemerintahan Desa?

- a. Tidak Pernah
- b. Kadang-kadang
- c. Pernah
- d. Sering

58 Responden  
Menjawab A  
(Tidak Pernah)

0 Responden  
Menjawab B  
(Kadang-kadang)

0 Responden  
Menjawab C  
(Pernah)



# Indeks Perilaku Masyarakat

Berdasarkan Survey  
Formulir/Konvensional

Apakah Pernah ada permintaan Uang/Biaya dari Perangkat Deas dalam Pelayanan?

- a. Tidak Pernah
- b. Kadang-kadang
- c. Pernah
- d. Sering

58 Responden  
Menjawab A  
(Tidak Pernah)

0 Responden  
Menjawab B  
(Kadang-kadang)

0 Responden  
Menjawab C  
(Pernah)

0 Responden  
Menjawab D  
(Sering)



BERANI  
NJUR!  
HEBAT!

# Indeks Perilaku Masyarakat

Berdasarkan Survey  
Formulir/Konvensional

Bagaimana Pendapat Saudara/i tentang kesopanan dan keramahan Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan?

- a. Tidak Sopan
- b. Kurang Sopan
- c. Sopan dan Ramah
- d. Sangat Sopan dan Ramah

0 Responden  
Menjawab A  
(Tidak Sopan)

0 Responden  
Menjawab B  
(Kurang Sopan)

21 Responden  
Menjawab C  
(Sopan dan Ramah)

37 Responden  
Menjawab D  
(Sangat Sopan dan Ramah)



 Lihat.  
Lawan.  
Laporkan!

BERANI  
JUJUR!  
HEBAT!



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
(PPID)**

**DESA PULAU GADANG-KECAMATAN XIII KOTO KAMPAR**

Jl. Poros Pulau Gadang-Kode Pos : 28453-Website : <https://pulau gadang.desa.id>

**FORMULIR SURVEY KEPUASAN DAN INDEKS PERILAKU MASYARAKAT**

Nama : ..... Jenis Kelamin : .....  
Tempat/Tgl. Lahir : ..... NIK : .....  
Alamat : ..... No HP/WA : .....

Pertanyaan :

1. Apa Penilaian Anda Terhadap Pelayanan Umum Pemerintah Desa Pulau Gadang?
  - a. Buruk
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Cukup Baik
  - e. Sangat Baik
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Anda Terhadap Kebijakan Publik Pemerintah Desa Pulau Gadang?
  - a. Tidak Puas
  - b. Kurang Puas
  - c. Puas
  - d. Cukup Puas
  - e. Sangat Puas
3. Apakah masyarakat pernah memberikan uang dalam pelayanan pemerintahan desa?
  - a. Tidak pernah
  - b. Kadang-kadang
  - c. Pernah
  - d. Sering
4. Apakah pernah ada permintaan uang/Biaya dari perangkat desa dalam pelayanan?
  - a. Tidak pernah
  - b. Kadang-kadang
  - c. Pernah
  - d. Sering
5. Bagaimana pendapat saudara/i tentang kesopanan dan keramahan perangkat desa dalam memberikan pelayanan?
  - a. Tidak sopan
  - b. Kurang Sopan
  - c. Sopan dan ramah
  - d. Sangat Sopan dan ramah

Pulau Gadang, .....

Responden,

( ..... )  
Nama dan Tanda Tangan