



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
KECAMATAN BUNGURAN TIMUR
DESA SEPEMPANG

Jalan Gunung Air Makan, Bunguran Timur, Natuna, Kepulauan Riau, 29716,
Pos-el kepaladesasepempang@gmail.com

Sepempang, 11 Oktober 2024

Nomor : 400.10.2/515/SPG-UP1/X/2024
Lampiran : 1 (satu) berkas
Sifat : Penting
Perihal : Penyampaian Hasil Survei
Kepuasan Masyarakat
Desa Sepempang

Kepada :
Yth. Camat Bunguran Timur
Kabupaten Natuna

di-
Tempat

Sebagai bahan evaluasi Desa Sepempang Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna terkait dengan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan di Desa Sepempang, maka bersama ini kami menyampaikan hasil survei untuk periode September 2024 yang dilaksanakan di Desa Sepempang melalui metode pemberian kuisioner secara Online dan secara manual kepada 91 responden.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Desa Sepempang

MUHAMMAD SHALIHIN

**PEMRINTAH KABUPATEN NATUNA
KECAMATAN BUNGURAN TIMUR
KANTOR DESA SEPEMPANG**



**LAPORAN HASIL SURVEI PELAYANAN DAN PRILAKU
(PELAYANAN PUBLIK)
PEMERINTAH DESA SEPEMPANG
KECEMATAN BUNGURAN TIMUR
KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum,

Pemerintah pada saat ini sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi Pemerintah Desa Sepempang Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna, dengan harapan mampu memberikan gambaran kualitas pelayanan di Instansi Pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pemerintah Desa Sepempang mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pelaksanaan indeks kepuasan masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan layanan dalam hal ini kualitas pelayanan bias dijelaskan / diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Survei ini juga merupakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pemerintah Desa Sepempang, yang melalui online (google form serta secara manual yang dibagikan kepada masyarakat).

Pelaksanaan survei dan Laporan hasil survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan kedepan agar lebih baik, kritis dan saran-saran yang membangun senantiasa kami terima semoga lamporan ringkas ini berguna bagi berbagai pihak.

Wassalamualaikum Warohmatullahiwaborokatuh.

Sepempang, 10 Oktober 2024
Kepala Desa Sepempang,

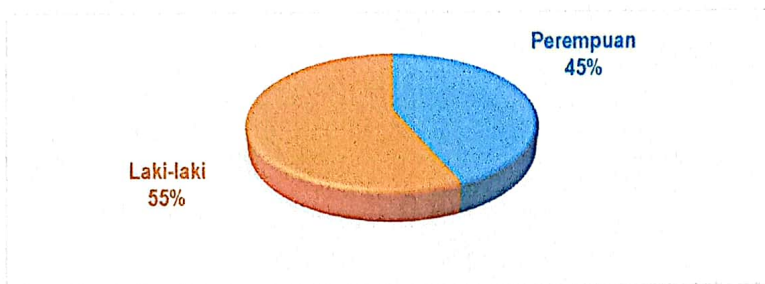


(MUHAMMAD SHALIHIN)

HASIL SURVEI
PELAYANAN DAN PRILAKU (PELAYANAN PUBLIK)
PEMERINTAH DESA SEPEMPANG
KECEMATAN BUNGURAN TIMUR
KABUPATEN NATUNA

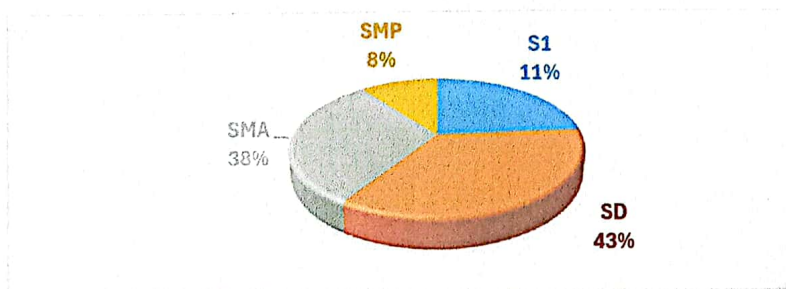
1. Jumlah Responden

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian terdiri dari Laki-laki sebanyak 50 orang, dan perempuan sebanyak 41 orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



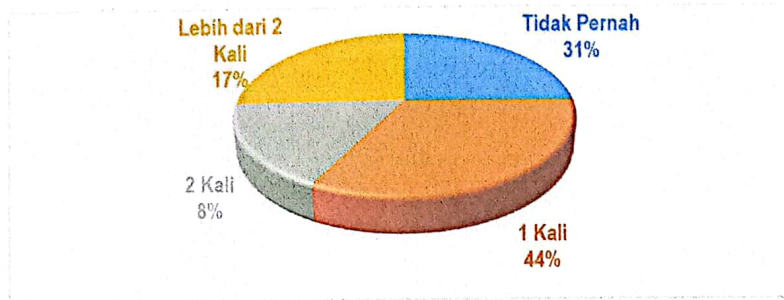
2. Jenjang Pendidikan Responden

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian sebagai berikut : SD sebanyak 39 orang, SMP sebanyak 7 orang, SMA sebanyak 35 Orang, S1 sebanyak 10 dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



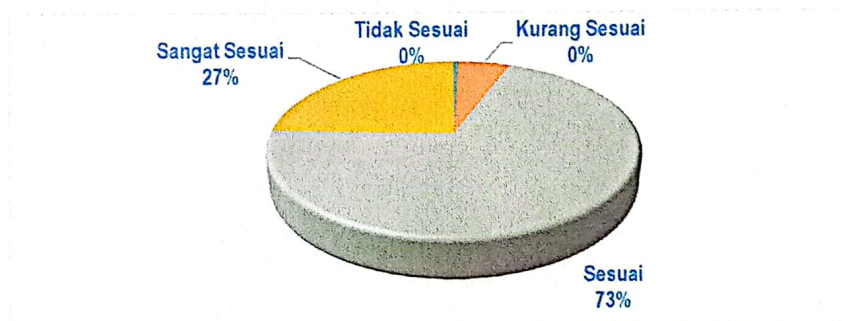
3. Pertanyaan1 : Berapa kali dalam setahun saudara mengajukan permohonan pelayanan di desa.

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Tidak pernah sebanyak 28 orang, yang menjawab 1 Kali sebanyak 40 Orang, yang menjawab 2 Kali sebanyak 7 Orang, yang menjawab lebih dari 2 kali sebanyak 16 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



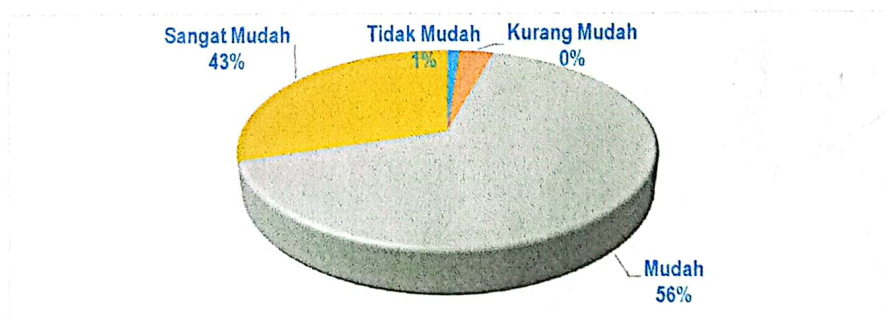
4. Pertanyaan 2 : Bagaimana pendapat saudara mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Tidak sesuai sebanyak 0 orang, yang menjawab Kurang sesuai sebanyak 0 Orang, yang menjawab Sesuai sebanyak 66 Orang, yang menjawab Sangat Sesuai sebanyak 25 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



5. Pertanyaan 3 : Bagaimana pengalaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di desa.

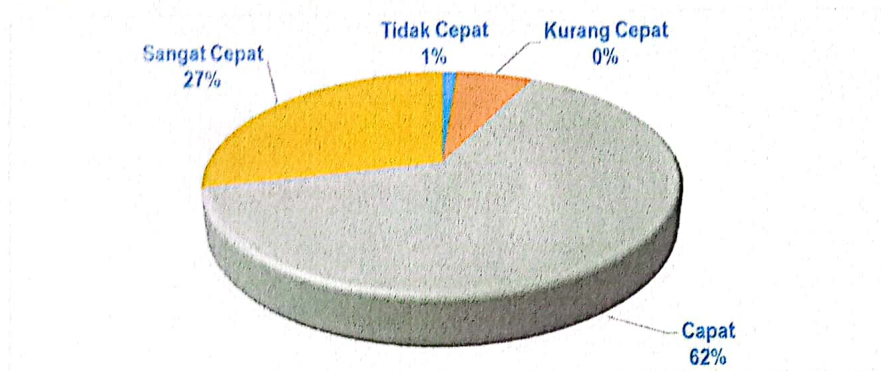
Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Tidak mudah sebanyak 1 orang, yang menjawab Kurang mudah sebanyak 0 Orang, yang menjawab Mudah sebanyak 51 Orang, yang menjawab Sangat Mudah sebanyak 39 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



6. Pertanyaan 4 : Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan yang diberikan.

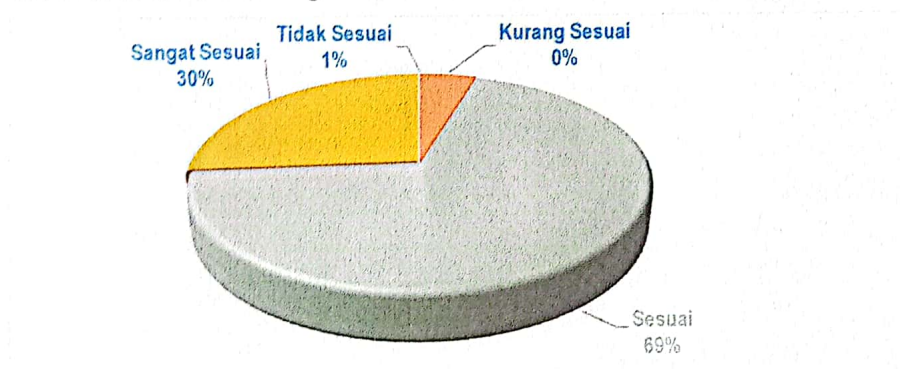
Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Tidak cepat sebanyak 1 orang, yang menjawab Kurang cepat sebanyak 0 Orang, yang menjawab

Cepat sebanyak 56 Orang, yang menjawab Sangat Cepat sebanyak 34 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



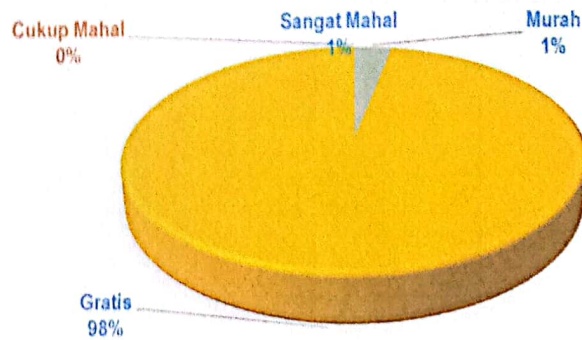
7. Pertanyaan 5 : Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dan hasil yang diberikan.

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Tidak sesuai sebanyak 1 orang, yang menjawab Kurang sesuai sebanyak 0 Orang, yang menjawab Sesuai sebanyak 63 Orang, yang menjawab Sangat Sesuai sebanyak 27 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



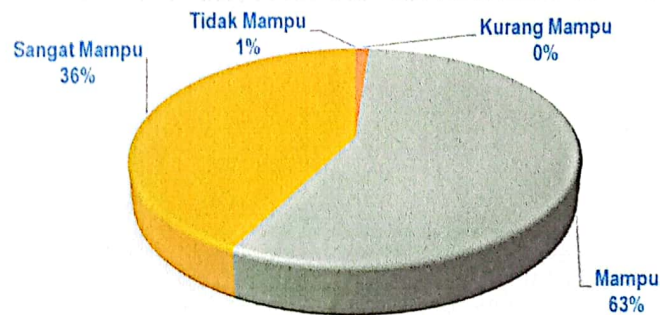
8. Pertanyaan 6 : Bagaimana pendapat saudara tentang kewajiban biaya / tarif dalam pelayanan.

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Sangat mahal sebanyak 1 orang, yang menjawab Cukup mahal sebanyak 0 Orang, yang menjawab Murah sebanyak 1 Orang, yang menjawab Gratis sebanyak 78 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



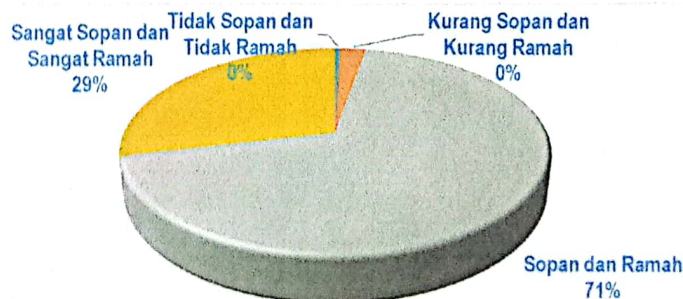
9. Pertanyaan 7 : Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Tidak Mampu sebanyak 1 orang, yang menjawab Kurang Mampu sebanyak 0 Orang, yang menjawab Mampu sebanyak 57 Orang, yang menjawab Sangat Mampu sebanyak 33 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



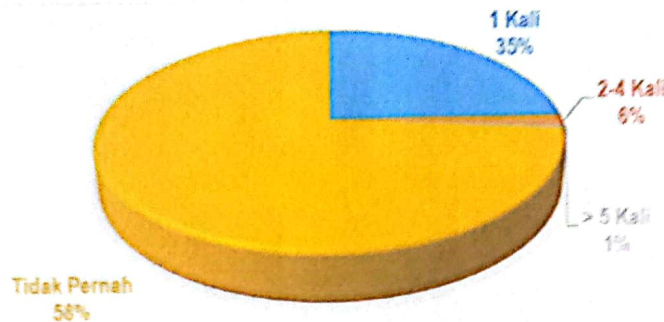
10. Pertanyaan 8 : Bagaimana pendapat saudara mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Tidak Sopan dan Tidak Ramah sebanyak 0 orang, yang menjawab Kurang Sopan dan Kurang Ramah sebanyak 0 Orang, yang menjawab Sopan dan Ramah sebanyak 65 Orang, yang menjawab Sangat Sopan dan Sangat Ramah sebanyak 26 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



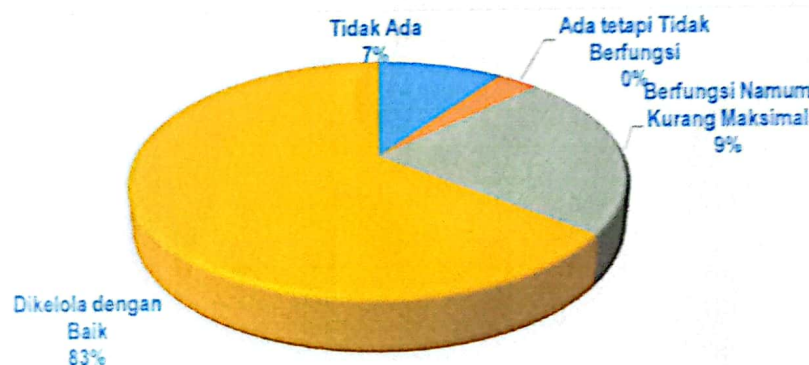
11. Pertanyaan 9 : Dalam 6 bulan terakhir, seberapa sering saudara / melakukan pengaduan melalui saluran pengaduan desa.

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab 1 Kali sebanyak 32 orang, yang menjawab 2-4 Kali sebanyak 5 Orang, yang menjawab >5 Kali sebanyak 1 Orang, yang menjawab Tidak Pernah sebanyak 53 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



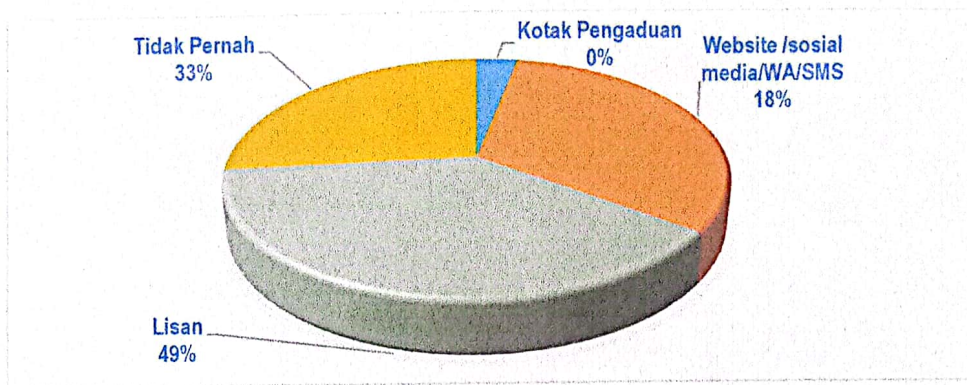
12. Pertanyaan 10 : Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Tidak ada sebanyak 6 orang, yang menjawab Ada tetapi Tidak Berfungsi sebanyak 0 Orang, yang menjawab Berfungsi Namun Kurang Maksimal sebanyak 9 Orang, yang menjawab Dikelola dengan Baik sebanyak 76 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



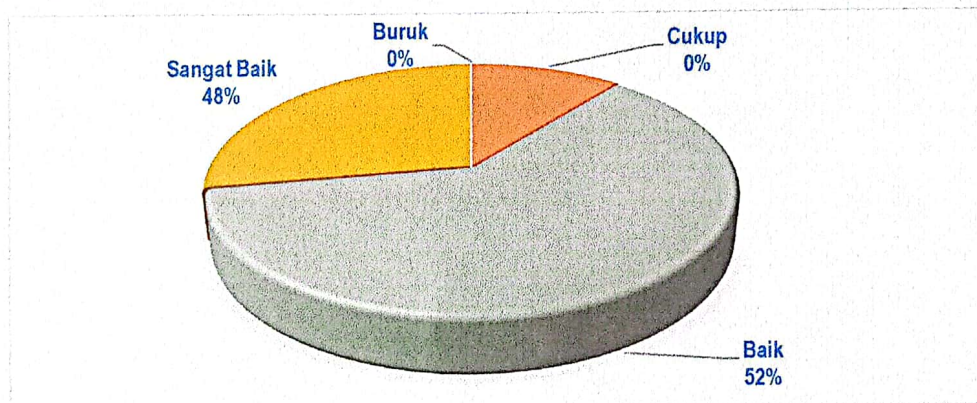
13. Pertanyaan 11 : Media apa yang paling sering saudara gunakan dalam melakukan pengaduan di desa.

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Kotak Pengaduan sebanyak 0 orang, yang menjawab Website /sosial media/WA/SMS sebanyak 16 Orang, yang menjawab Lisan sebanyak 45 Orang, yang menjawab Tidak Pernah sebanyak 30 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



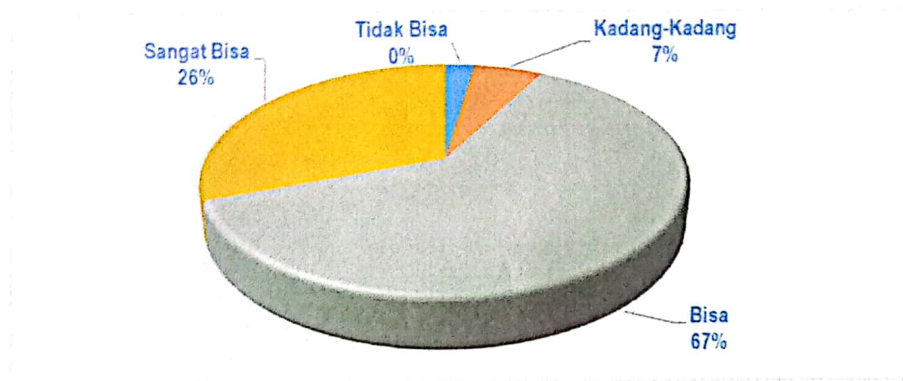
14. Pertanyaan 12 : Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan desa.

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Buruk sebanyak 0 orang, yang menjawab Cukup sebanyak 0 Orang, yang menjawab Baik sebanyak 47 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 44 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



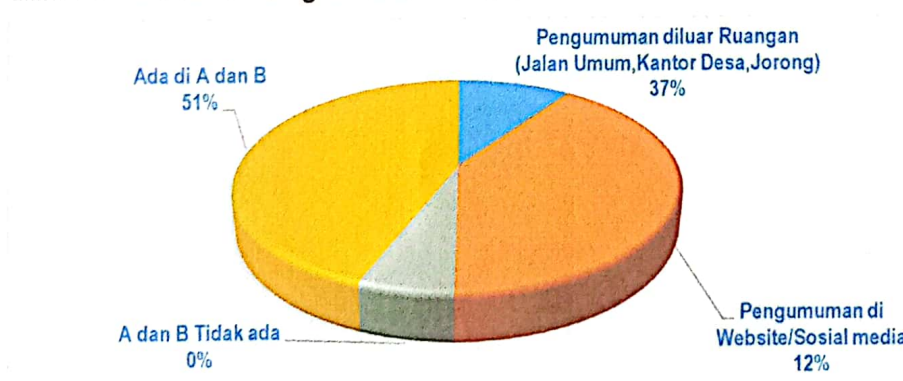
15. Pertanyaan 13 : Apakah saudara dapat mengakses informasi standar pelayanan minimal (kesehatan, pendidikan, sosial lingkungan, tertibumlimas, pengerjaan umum) pembangunan, kependudukan , keuangan dan pelayanan lainnya.

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Tidak bisa sebanyak 0 orang, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 6 Orang, yang menjawab Bisa sebanyak 61 Orang, yang menjawab Sangat Bisa sebanyak 24 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



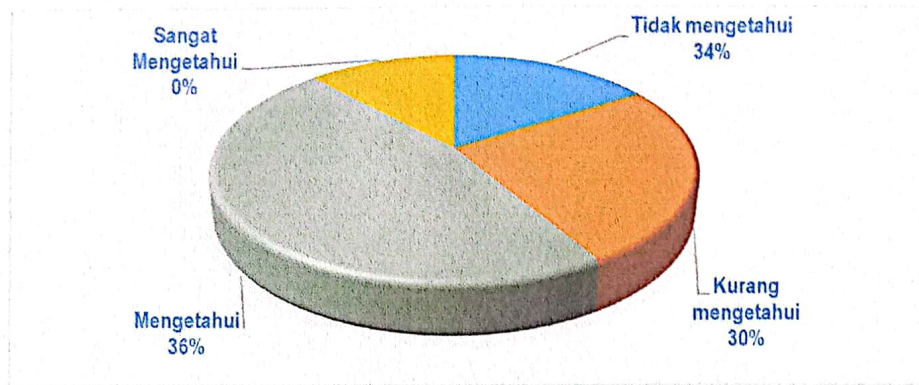
16. Pertanyaan 14 : Dimanakah saudara bisa memperoleh informasi standart pelayanan minimal (sehatan, sosial, lingkungan, tramtibumlinmas, pekerjaan umum) pembangunan, kependudukan, keuangan, dan pelayanan lainnya.

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Pengumuman diluar Ruangan (Jalan Umum,Kantor Desa,Jorong) sebanyak 34 orang, yang menjawab Pengumuman di Website/Sosial media sebanyak 11 Orang, yang menjawab A dan B Tidak ada sebanyak 0 Orang, yang menjawab Ada di A dan B sebanyak 46 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



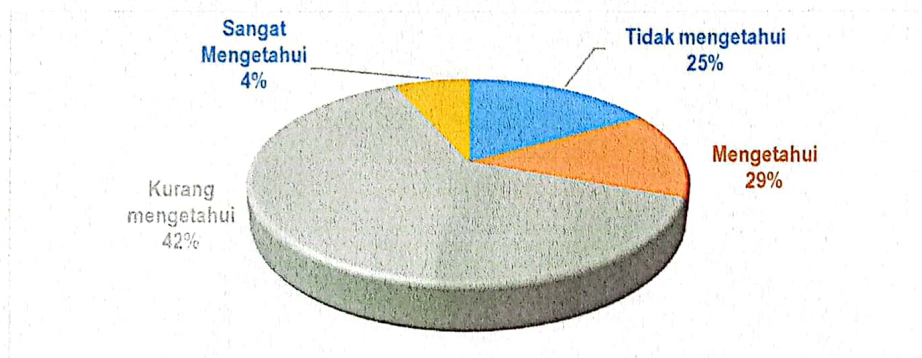
17. Pertanyaan 15 : Apakah saudara mengetahui tentang anggaran pendapatan belanja daerah (APBDesa) di kantor Desa atau tempat strategis lainnya.

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Tidak Mengetahui sebanyak 31 orang, yang menjawab Kurang Mengetahui sebanyak 27 Orang, yang menjawab Mengetahui sebanyak 33 Orang, yang menjawab Sangat Mengetahui sebanyak 0 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



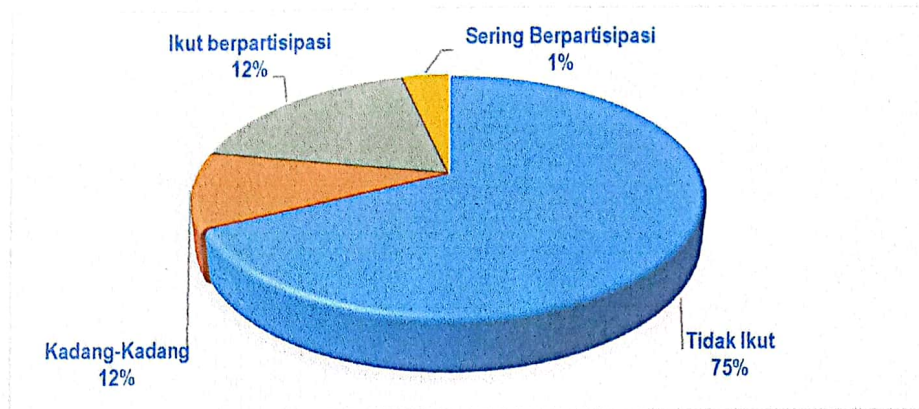
18. Pertanyaan 16 : Apakah Saudara/ I mengetahui Maklumat Palayanan di Kantor Desa.

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Tidak Mengetahui sebanyak 23 orang, yang menjawab Kurang Mengetahui sebanyak 38 Orang, yang menjawab Mengetahui sebanyak 26 Orang, yang menjawab Sangat Mengetahui sebanyak 4 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



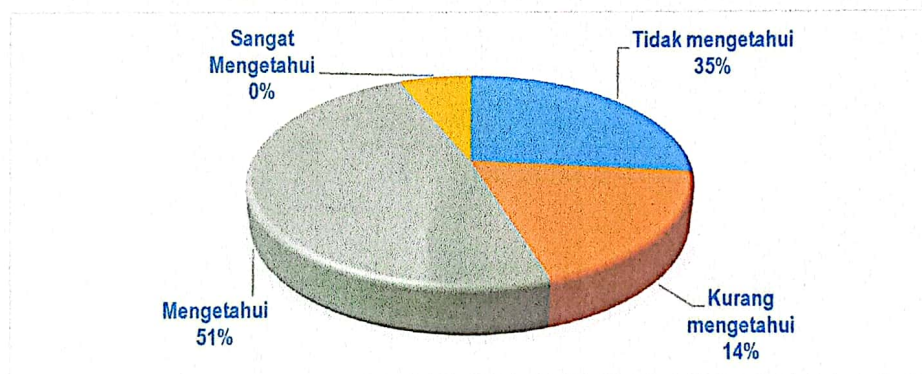
19. Pertanyaan 17 : Apakakah Saudara/ I itu berpartisipasi dan terlibat dalam penyusunan Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Desa.

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Tidak Ikut sebanyak 68 orang, yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 11 Orang, yang menjawab Ikut Bepartisipasi sebanyak 11 Orang, yang menjawab Sering Berpartisipasi sebanyak 1 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



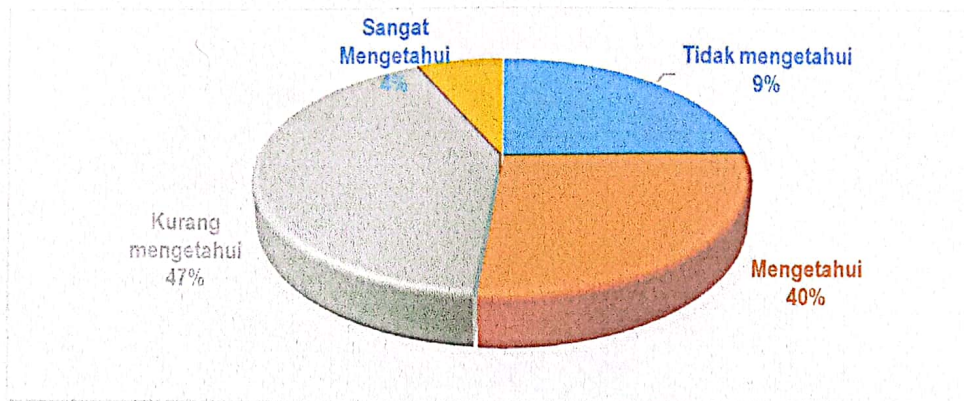
20. Pertanyaan 18 : Apakah Saudara/ mengetahui keterlibatan lembaga-lembaga Permayarakatan Desa dan masyarakat dalam pembangunan Desa.

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Tidak Mengetahui sebanyak 32 orang, yang menjawab Kurang Mengetahui sebanyak 13 Orang, yang menjawab Mengetahui sebanyak 46 Orang, yang menjawab Sangat Mengetahui sebanyak 0 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



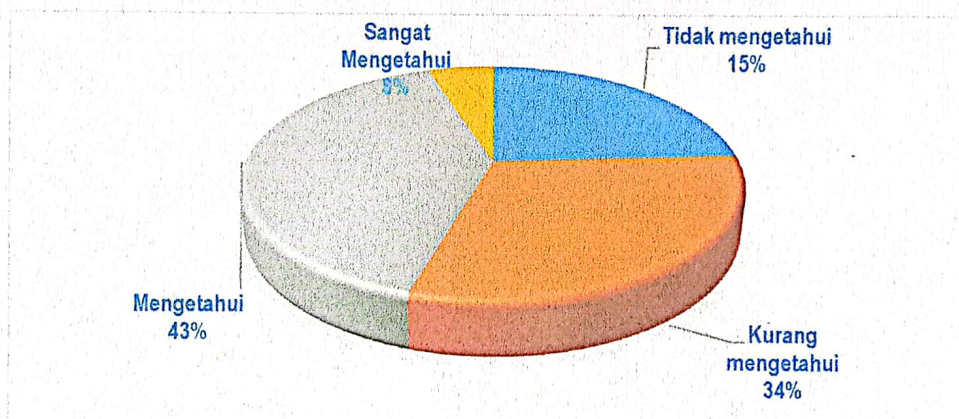
21. Pertanyaan 19 : Apakah saudara/ mengetahui adanya hukum adat / adat istiadat yang mendorong upaya pencegahan tindak pidana korupsi.

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Tidak Mengetahui sebanyak 8 orang, yang menjawab Kurang Mengetahui sebanyak 43 Orang, yang menjawab Mengetahui sebanyak 36 Orang, yang menjawab Sangat Mengetahui sebanyak 4 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



22. Pertanyaan 20 : Apakah Saudara/l mengetahui tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh adat, tokoh pemuda dan kaum perempuan yang mendorong upaya pencegahan tindak pidana korupsi.

Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan rincian yang menjawab Tidak Mengetahui sebanyak 14 orang, yang menjawab Kurang Mengetahui sebanyak 31 Orang, yang menjawab Mengetahui sebanyak 39 Orang, yang menjawab Sangat Mengetahui sebanyak 7 Orang, dapat dilihat dalam bentuk diagram dibawah ini :



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa survei ini, dapat di tarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Jumlah responden dalam survei ini berjumlah 91 orang, yang terdiri dari 50 orang laki-laki dan 41 orang perempuan.
2. Survei ini dilakukan secara online dan manual dengan cara memberikan daftar pertanyaan survei kepada masyarakat.
3. Secara garis besar Pendapat masyarakat melalui survei ini mengenai pelayanan dan perilaku (pelayana publik) Pemerintah Desa Sepempang, dapat dilihat dari data diatas sudah mencapai 80 Persen lebih memberikan respon yang positif. Dalam artian bahwa masyarakat secara umum sudah puas dengan pelayanan yang baik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Sepempang.