BUPATI SOLOK SELATAN

PROVINSI SUMATERA BARAT

PERATURAN BUPATI SOLOK SELATAN

NOMOR 23 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK SELATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SOLOK SELATAN,

Menimbang :

a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun;

b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok Selatan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok Selatan;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Dharmasraya, Kabupaten Solok Selatan dan Kabupaten Pasaman Barat di Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara

Republik Indonesia Nomor 4348);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Taun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyrakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK SELATAN.

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Solok Selatan.
2. Bupati adalah Bupati Solok Selatan.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Solok Selatan.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Solok Selatan.
5. Unit Kerja adalah Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok Selatan.
6. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
8. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
10. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei.
11. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Solok Selatan yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

12. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
13. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pelaksanaan survei sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
14. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Penyelenggara Pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok Selatan dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat.

Pasal 3

(1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
(2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pasal 4

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, dilakukan secara mandiri dan dapat juga dilakukan dengan bekerja sama dengan lembaga lain yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei serta menjadi tanggungjawab masing-masing Perangkat Daerah/Unit Kerja sesuai dengan tugas dan kewenangannya.

Pasal 5

(1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
(2) Publikasi hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan melalui papan pengumuman, media massa, website atau sarana informasi lain yang mudah diakses oleh masyarakat.

(3) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Solok Selatan.

Pasal 6

Pedoman pengukuran kepuasan masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok Selatan tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 7

(1) Laporan SKM yang dilaksanakan oleh UPTD dikumpulkan ke Perangkat Daerah masing-masing.
(2) Laporan SKM untuk pelayanan Nagari dikumpulkan ke Kecamatan.
(3) Laporan SKM dan publikasi hasil survei wajib dilaporkan kepada Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Solok Selatan paling lambat akhir bulan November dalam setiap tahun berjalan.
(4) Format laporan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 8

Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Solok Selatan menyusun rekapitulasi laporan hasil pengukuran SKM seluruh penyelenggara pelayanan publik serta melaporkan hasil rekapitulasi SKM kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dengan tembusan kepada Gubernur Sumatera Barat.

Pasal 9

(1) Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Solok Selatan melaksanakan monitoring dan evaluasi SKM minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
(2) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan tindak lanjut atas hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 10

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Solok Selatan.

Ditetapkan di Padang Aro
pada tanggal 28 April 2022
BUPATI SOLOK SELATAN,

KHAIRUNAS

Diundangkan di Padang Aro
pada tanggal 28 April 2022
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SOLOK SELATAN,

SYAMSURIZALDI

BERITA DAERAH KABUPATEN SOLOK SELATAN TAHUN 2022 NOMOR 23

LAMPIRAN I PERATURAN BUPATI SOLOK SELATAN

NOMOR : 23 TAHUN 2022

TANGGAL : 28 APRIL 2022

TENTANG : PEDOMAN PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK SELATAN

PEDOMAN PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK SELATAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Tujuan

Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
2. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
4. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;

5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan;
6. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
7. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah.

C. Sasaran

Adapun sasaran ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transpran

   Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif

   Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel

   Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan

   Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

   Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

   Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan Bupati ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

   Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif *)

   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana **)

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana **)

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

   Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

   Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah 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).

   Catatan:

   *) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

   **) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

G. Manfaat

Dengan dilakukannya SKM ini diperoleh manfaat antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok Selatan;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok Selatan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II
METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. Metode Penelitian

Untuk melakukan survey secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala

Likert. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III
PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana Survei

   a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

   b. Apabila dilaksanakan sendiri atau unit indepeden yang sudah berpengalaman, Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

2. Tahapan Survei

   Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

   1) Menyusun instrumen survei;
   2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
   3) Menetukan responden;
   4) Melaksanakan survei;
   5) Mengolah hasil survei;

6) Menyajikan dan melaporkan.

Tahapan penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (e-survei);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1) Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan SKM:
   a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
   b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
   c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
   d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.

e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

3) Penutup

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. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB IV
LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Periapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

a. Apabila dilakukan secara swakelola, perlu membentuk Tim Penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

1) Pengarah.

2) Pelaksana, terdiri dari:

a. Ketua

b. Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak-banyaknya 5 orang.

3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

b. 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 BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

2. 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 pada lampiran keputusan 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. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

      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 terstuktur (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 baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3) Baik, diberi nilai 3;
4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, yujuan 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 and Morgan*** **(Lampiran II)** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

Dimana:

S = Jumlah Sampel

λ^2 = Lamda (faktor pengali) dengan dk=1,
taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = Populasi

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

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan pembuatan KTP, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Domisili dan sebagainya;
2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

   Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian Kuesioner

   Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

   a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

   b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

      1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
      2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitan dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun

Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

3) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
4) Hasil survey kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.
5) Contoh format publikasi dapat dilihat pada lampiran peraturan ini.

BAB V
LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana pada BAB II, dilakukan sebagai berikut:

A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

   Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

   N = bobot nilai per unsur

   Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

   Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas 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:

a. Menambah unsur yang dianggap relevan;

b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel II

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

B. Pengolahan Data Survei

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

A. Pengolahan dengan komputer

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

B. 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 pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai

berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

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

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

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.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

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

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

(a x 0,11) + (b x 0,11) + (c x 0,11) + (d x 0,11)+ (e x 0,11) + (f x 0,11) + (g x 0,11) + (hx 0,11)+ (i x 0,11) = Nilai Indeks (X)

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

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
b) Mutu pelayanan (lihat tabel II, Mutu Pelayanan)
c) Kinerja Unit Pelayanan (lihat tabel II)

2. 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 minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks 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 indeks, 6 (enam) hari kerja;
d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
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.
4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan.

   Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program, antara lain:

   a. *Operating Sistem (OS) DOS,* atau

   b. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW),

   c. SPSS. Dan lain-lainnya.
5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
6. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan

masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri.

7. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB VII
ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

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

1. Analisa Univarat

   Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (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*).

2. Analisa Bivarat

   Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas

dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengelohan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan 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 SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU							PENANGGUNG JAWAB

BAB VIII
PENUTUP

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

BUPATI SOLOK SELATAN,

KHAIRUNAS

LAMPIRAN II PERATURAN BUPATI SOLOK SELATAN

NOMOR : 23 TAHUN 2022

TANGGAL : 28 APRIL 2022

TENTANG : PEDOMAN PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK SELATAN

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

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (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

CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN.....KABUPATEN SOLOK SELATAN

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00-12.00*

☐ 13.00-17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : ..... tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐Swasta ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA ..... *(sebutkan)*

Jenis Layanan yang diterima : ..... *(misal: KTP, Akta, dll)*

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ respnden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2

c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian poduk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam	

pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah	 1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	 1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak Ada b. Ada tetapi Tidak Berfungsi c. Berfungsi Kurang Maksimal d. Dikelola dengan Baik	 1 2 3 4

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
ΣNilai /Unsu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NRR Unsur	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	
NRR tertbg unsur	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	*) #DIV/0!
IKM Unit pelayanan										**) #DIV/0!

Page 1

Keterangan :

U1 - U9	=	Unsur-Unsur pelayanan
NRR	=	Nilai rata-rata
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertim bang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	#####
U2	Prosedur	#####
U3	Waktu pelayanan	#####
U4	Biaya/tarif	#####
U5	Produk layanan	#####
U6	Kompetensi pelaksana	#####
U7	Perilaku pelaksana	#####
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	#####
U9	Sarana dan Prasarana	#####

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

CONTOH FORMAT PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS/

KANTOR/ UNIT/ UPT .....

PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK SELATAN

BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ ..... TAHUN.....

NILAI IKM	NAMA LAYANAN :
76	**RESPONDEN** JUMLAH : Orang JENIS KELAMIN : L = Orang PENDIDIKAN : SD = Orang SMP = Orang SMA = Orang DIII = Orang S1 = Orang S2 = Orang Periode Survei = (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)

TERIMA KASIH ATAS ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKIDAN

MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

CONTOH FORMAT LAPORAN PELAKSANAAN SKM

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Dasar Pelaksanaan SKM
- 1.3 Maksud dan Tujuan

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

- 2.1 Pelaksanaan SKM
- 2.2 Metode Pengumpulan Data
- 2.3 Lokasi Pengumpulan Data
- 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 2.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

- 3.1 Jumlah Responden SKM
- 3.2 IKM (Unit Layanan per Unsur Layanan)

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

- 4.1 Analisi Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan
- 4.2 Rencana Tindak Lanjut

BAB V Kesimpulan

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Hasil Pengolahan Data
3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM
4. Dokumen-Dokumen/ Berita Acara/ Notulen dll

BUPATI SOLOK SELATAN,

KHAIRUNAS