

PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

DISAMPAIKAN OLEH:

**BAGIAN ORGANISASI
SETDA KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

DASAR HUKUM

- 1. PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**
- 2. PERATURAN BUPATI GUNUNGKIDUL NOMOR 3 TAHUN 2018 TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

**PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK WAJIB
MELAKUKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SETIAP
SEMESTER ATAU 2 KALI DALAM SETAHUN**

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (yang dimaksud dalam Perbup):

1. **Instansi Pemerintah:**
2. **Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)**

PRINSIP Pelaksanaan SKM

1. **Transparan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

.....Prinsip SKM

4. Berkesinambungan

SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan SKM menjangkau pengguna pelayanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan SKM, penyurvei tidak boleh berpihak serta mempunyai kepentingan pribadi dan golongan.

SASARAN

1. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna pelayanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik;
2. mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

MANFAAT

1. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. diketahui kinerja penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
4. diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. memacu persaingan positif antar unit pelayanan publik dalam upaya peningkatan kinerja; dan
6. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

UNSUR MINIMAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

(**Boleh ditambah, tidak boleh dikurangi**)

1. **Persyaratan** (syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif)
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** (tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan);
3. **Waktu penyelesaian pelayanan** (jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan);
4. **Biaya/tarif** (ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat);

UNSUR SKM

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** (hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan);
6. **Kompetensi pelaksana** (kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman);
7. **Perilaku pelaksana** (sikap petugas dalam memberikan pelayanan);
8. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan** (tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya); dan
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).

PERIODE DAN METODE SURVEI

- PERIODE : 6 BULAN (1 TAHUN 2X)
- METODE: KUALITATIF DENGAN PENGUKURAN MENGGUNAKAN SKALA LIKERT

PELAKSANA SURVEI

PELAKSANA SURVEI ADALAH PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

CARA:

1. Swakelola; atau
2. Bekerja sama dengan Lembaga lain/ unit independen yang berpengalaman (BPS, Perguruan Tinggi/pakar, LSM, dan/atau pelaku usaha)

TEKNIK SURVEI

- kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirim melalui surat;
- kuesioner elektronik (*e-survey*);
- diskusi kelompok terfokus; dan/atau
- wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

PELAKSANAAN SURVEI

A. PERSIAPAN

1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila Swakelola → membentuk Tim Penyelenggara yang terdiri dari:
 - 1) Pengarah;
 - 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua;
 - b) Anggota sekaligus penyurvei sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang;
 - c) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang; dan
 - d) **Pemantau (dari perwakilan masyarakat pengguna pelayanan);**
- b. Apabila bekerja sama dengan lembaga lain harus melalui Perjanjian Kerjasama dan tertuang dalam Berita Acara.

2. **Penyiapan Bahan Survei (kuesioner untuk masing-masing jenis pelayanan yang akan disurvei)**

3. PENETAPAN JUMLAH RESPONDEN (TABEL MORGAN & 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

- **Populasi** merupakan populasi pengguna pelayanan pada jenis pelayanan yang disurvei dalam **periode survei**.
- **Penentuan Populasi** dapat menggunakan data **semester $n-1$** atau **proyeksi** atau berdasar **data** yg dimiliki (utk jenis pelayanan tertentu).
- Penentuan jumlah populasi harus **dinarasikan** dalam **laporan**.

B. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

1. Pengumpulan Data

→ Penyampaian dan penjelasan kuesioner (materi dan jenis pelayanan yg diselenggarakan)

2. Pengisian Kuesioner

- dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan; dan/atau
- dilakukan oleh penyurvei melalui wawancara.

C. PENGOLAHAN DATA DAN PELAPORAN

- Langkah-langkah Pengolahan Data

Nilai rata-rata perunsur dikalikan nilai penimbang

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

Mengingat unit pelayanan publik mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan publik dimungkinkan untuk:

- menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Pengolahan Data

CONTOH SISTEM PENGOLAHAN DATA IKM\SISTEM
PENGOLAHAN DATA SKM 9 UNSUR - contoh.xls

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

**IKM
(terkonversi)**

Nilai IKM (sebelum konversi) x 25

UNSUR



**JENIS
PELAYANAN**



**UNIT
PELAYANAN
PUBLIK**

Dengan demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai IKM setelah dikonversi pada unit pelayanan publik = Nilai rata-rata IKM setelah dikonversi pada semua jenis pelayanan yang disurvei;

Mutu Pelayanan (lihat Tabel 1.2, Mutu Pelayanan); dan

Kinerja Unit Pelayanan Publik (lihat Tabel 1.2, Kinerja Unit Pelayanan Publik).

Tabel 1.2**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Publik**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval IKM Terkonversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan Publik
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

ANALISI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- Analisis Univariat
- Analisis Bivariat

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN PELAYANAN

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab

PUBLIKASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat pengguna pelayanan. Publikasi hasil survei minimal memuat:
 - nama unit pelayanan publik;
 - jenis pelayanan;
 - periode Survei Kepuasan Masyarakat;
 - hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 - data responden; dan
 - rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.
- Publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan antara lain melalui:
 - papan informasi di tempat pelayanan;
 - anjungan informasi atau TV media;
 - media cetak;
 - *website*;
 - Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN); dan/atau
 - media lainnya yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna pelayanan.

**HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS/BADAN/UPT (NAMA UNIT PELAYANAN PUBLIK)
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
SEMESTER..... TAHUN.....**

Jenis Pelayanan:

**NILAI IKM
(setelah dikonversi)**

78,80

Mutu Pelayanan: B
Kinerja Unit Pelayanan: Baik

RESPONDEN

Jumlah: orang

Jenis Kelamin: L= orang

P= orang

Pendidikan:

SD = orang

SMP= orang

SMA= orang

DIII= orang

S1/DIV= orang

S2= orang

S3= orang

Persyaratan :

Sistem, Mekanisme, dan

Prosedur:

Waktu Penyelesaian Pelayanan:

Biaya/Tarif:

Produk Spesifikasi Jenis

Pelayanan:

Kompetensi Pelaksana:

Perilaku Pelaksana:

Penanganan Pengaduan, Saran,

dan Masukan:

Sarana dan Prasarana:

**PERIODE SURVEI= (tgl-bln-tahun) s/d
(tgl-bln-tahun)**

RENCANA TINDAK LANJUT:

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

PENYUSUNAN LAPORAN PENYELENGGARAAN SKM (PERBUP 3/2018)

BAB I: PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah**
- B. Tujuan**
- C. Jenis Pelayanan dan Unsur SKM**
- D. Metode dan Periode Survei**

BAB II: PELAKSANAAN SURVEI

- A. Persiapan Survei**
- B. Pelaksanaan Pengumpulan Data**
- C. Pengolahan Data**
- D. Penyusunan IKM**

BAB III: ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- A. Analisis Hasil SKM
- B. Rencana Tindak Lanjut SKM

BAB IV: PENUTUP

LAMPIRAN:

- contoh kuesioner;
- data responden;
- tabel pengolahan data;
- Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat; dan
- bukti publikasi hasil dan rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.
- Laporan Tindak Lanjut Hasil SKM periode sebelumnya