



SALINAN

BUPATI DHARMASRAYA
PROVINSI SUMATERA BARAT

PERATURAN BUPATI DHARMASRAYA
NOMOR 22 TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI DHARMASRAYA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa salah satu bentuk instrumen evaluasi dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan penyusunan survei kepuasan masyarakat.
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Dharmasraya, Kabupaten Solok Selatan dan Kabupaten Pasaman Barat di Propinsi 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 Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 2015, Tambahan Lembaran

- Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
 5. Peraturan Daerah Kabupaten Dharmasraya Nomor 5 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Dharmasraya Tahun 2018 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Dharmasraya Nomor 77).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Dharmasraya.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Dharmasraya.
3. Bupati adalah Bupati Dharmasraya.
4. Survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Indeks kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan angka 4 (empat).
6. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara/ pemerintahan, korporasi, dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN dan BUMD.
9. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/ kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
11. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
12. Survey periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) tahun sekali.
13. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas atau akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survey. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
14. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
15. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

16. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
17. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
18. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Pasal 2

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
- (2) Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.
- (3) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pasal 3

- (1) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dalam pasal 2 ayat (1) dilaksanakan menurut jenis pelayanan.
- (2) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan dengan cara:
 - a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
 - b. Kuesioner melalui pengisian sendiri termasuk yang dikirim melalui surat;
 - c. Kuesioner elektrik;
 - d. Diskusi kelompok terfokus;
 - e. Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.
- (3) Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam lampiran I, lampiran II dan lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 4

- (1) Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, unit penyelenggara dapat bekerjasama dengan lembaga lain.
- (2) Lembaga lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survey.

Pasal 5

- (1) Hasil survei kepuasan masyarakat berupa indeks kepuasan masyarakat.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik menganalisis hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk merumuskan rencana perbaikan pelayanan.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- (4) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui papan pengumuman, media massa, website atau sarana informasi lain yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (5) Format publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran IV Peraturan Bupati ini.

Pasal 6

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik melaporkan hasil survei kepuasan masyarakat kepada Bupati melalui Bagian Organisasi.
- (2) Laporan hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat di daerah.

Pasal 7

- (1) Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.
- (2) Hasil monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pasal 8

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Dharmasraya.

Ditetapkan di Pulau Punjung
Pada tanggal 16 Mei 2019

BUPATI DHARMASRAYA,

dto

SUTAN RISKA

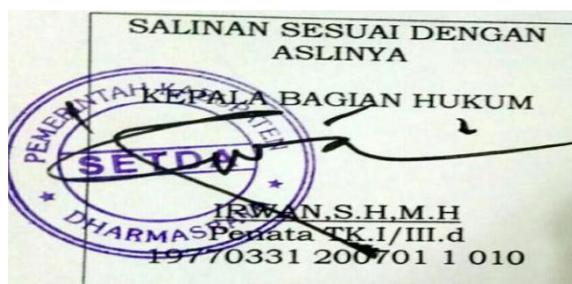
Diundangkan di Pulau Punjung
pada tanggal 16 Mei 2019

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN DHARMASRAYA

dto

ADLISMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN DHARMASRAYA TAHUN 2019 NOMOR 23



LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI DHARMASRAYA
NOMOR : 22 TAHUN 2019
TANGGAL : 16 Mei 2019
TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT

I. PRINSIP, TUJUAN, SASARAN DAN MANFAAT

A. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

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

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan 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.

B. Tujuan

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan 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. Manfaat

Dengan dilakukan SKM 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 periodic.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut dilakukan atas hasil survey kepuasan masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

II. UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

1. Persyaratan

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

2. System, mekanisme, dan prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/ tariff (*)

Biaya/tariff 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 sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Perilaku pelaksana (**)

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. 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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, 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).

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

III. PERIODE DAN 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 waktu (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 data dan luster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodic mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *skala likert*. *Skala likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), 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.

IV. PELAKSANA, TEKNIK DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI

A. Pelaksana

- 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. Pelaksanaan survei dapat dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman.

c. 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 instrument survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

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 elektrik (*e-survei*)
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak terstruktur 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:

a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya probematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau

dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

- b. Tujuan SKM berisi tentang hasil yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara Kabupaten oleh Bupati.
- 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 penanggungjawab dan pelaksana SKM.
- e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survey.

2) Analisis

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

3) Penutup

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

V. PELAKSANAAN SURVEI

A. Persiapan Survei

1. Penetapan pelaksana

- a. 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 surveyor 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 kerjasama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik.

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.

b. Lampiran 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 mengalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu responden saat survei.

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 pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimuat 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 persepsi 3;
- 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

A. 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 acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan table sampel dari *Krejcie and Morgan (Lampiran II)* atau dihitung dengan menggunakan rumus :

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

dimana:

S = jumlah sampel

A^2 = lambda (factor 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 SIM, STNK, transportasi dan sebagainya.
- 2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya saat responden di rumah.

c. Pelaksanaan pengumpulan data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektir, 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 obyektifitas 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 penelitian dan survey, 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 penerima layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - 4) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau jejaring sosial.
 - 5) Contoh format publikasi dapat dilihat pada lampiran peraturan ini.

VI. 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 perhitungan survey kepuasan

masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

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

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

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dri nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100. Maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel I

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 (y)
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:

1. Pengolahan dengan computer

Data *entry* dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program computer/ system data base.

2. Pengolahan secara manual

- a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimaksudkan 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 indkes 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 responden yang mengisi.

- 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 perhitungan indkes 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 dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana table berikut:

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	System, mekanisme, dan prosedur	B

3	Waktu penyelesaian	C
4	Biaya/ tariff	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:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

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

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai dasar

$$X \times 25 = y$$

b) Mutu pelayanan (lihat table I)

c) Kinerja unit pelayanan (lihat table I)

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, 6 (enam) hari kerja.

VII. 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 membandingkan indeks kinerja pelayanan secara berkala diperlukan survey secara periodic dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survey antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3(tiga) sampai dengan 6(enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
5. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survey. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasikan, minimal di runag layanan atau media cetak, media pemberiktaan online, website unit atau media jejaring sosial.

VIII. ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

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

1. Analisa univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variable yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survey berupa data statistic, seperti: frekwansi 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 Bivariat

Analisa bivariate untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh : antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariate ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja, 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 SKM dapat dituangkan dalam table berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung jawab

IX. PENUTUP

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

BUPATI DHARMASRAYA,

dto

SUTAN RISKA

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI DHARMASRAYA
 NOMOR : 22 TAHUN 2019
 TANGGAL : 16 Mei 2019
 TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI
 KEPUASAN MASYARAKAT

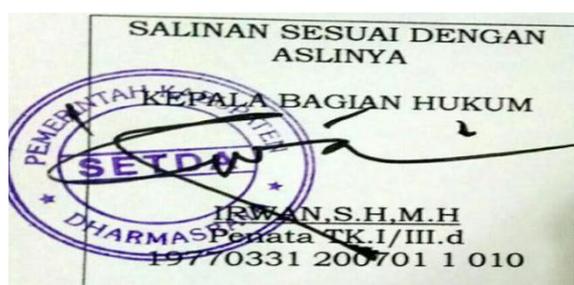
TABEL PERHITUNGAN PENGAMBILAN SAMPEL

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	190	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	379
170	118	850	265	30000	380
180	123	900	269	40000	381
190	127	950	274	50000	382
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BUPATI DHARMASRAYA,

dto

SUTAN RISKA



LAMPIRAN III : PERATURAN BUPATI DHARMASRAYA
 NOMOR : 22 TAHUN 2019
 TANGGAL : 16 Mei 2019
 TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI
 KEPUASAN MASYARAKAT

CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN.....KABUPATEN/ KOTA

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 Wiraswasta

Jenis Layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(LINGKARI KODE HURUF SESUAI JAWABAN MASYARAKAT/ RESPONDEN)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P* 1 2 3 4	X. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	 1 2 3 4	XI. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dalam pelayanan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	 1 2 3 4	XII. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	 1 2 3 4	XIII. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4	

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

No	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
NRR/ UNSUR										*)
NRR terbagi/ Unsur										**)
IKM Unit Layanan										

Keterangan:

- U1-U9 = unsur-unsur pelayanan
- NRR = nilai rata-rata
- IKM = indeks kepuasan masyarakat
- *) = jumlah NRR tertimbang
- ***) = jumlah NRR tertimbang x 25
- NRR per unsur = jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = 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 LAYANAN

MUTU PELAYANAN

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

BUPATI DHARMASRAYA,

dto
SUTAN RISKA

