



WALIKOTA PALEMBANG
PROVINSI SUMATERA SELATAN

PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG

NOMOR 53 TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PALEMBANG

WALIKOTA PALEMBANG,

- Menimbang:
- a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Palembang;
 - b. bahwa Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Walikota Palembang tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang;
- Mengingat:
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
 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. 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas

Undang...

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah 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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
 6. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Palembang Tahun 2018 Nomor 9);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: **PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu

Definisi, Pengertian dan Singkatan

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Palembang.
2. Walikota adalah Walikota Palembang.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Palembang.
4. Bagian Organisasi dan Tata Laksana adalah Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kota Palembang.
5. 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.

6. Penyelenggara...

6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik
7. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
8. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
9. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
12. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
13. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua

Maksud, Tujuan dan Manfaat

Pasal 2

- (1) Evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik ini dimaksudkan untuk:

a. mengetahui...

- a. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing PD/unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 - b. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik;
 - c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan; dan
 - d. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan publik kepada masyarakat atau pengguna layanan sehingga masyarakat dapat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik ini bertujuan untuk:
- a. meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Kota Palembang;
 - b. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai penyelenggara pelayanan;
 - c. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
 - d. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
 - e. menyediakan pedoman praktis dalam evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan menggunakan SKM sebagai dasar bagi tindakan nyata perbaikan.
- (3) Manfaat bagi para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta di sarankan definisi para pengambil keputusan (penanggung jawab pelayanan Publik) dijelaskan dalam ketentuan umum dalam rangka:
- a. mengevaluasi kinerja Pelayanan Publik berdasarkan persepsi masyarakat pengguna pelayanan; dan
 - b. meraih kepercayaan publik dengan adanya survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan penanggung jawab, penyelenggara dan pelaksana.

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 3

- (1) Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan SKM, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks SKM, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

- (2) Pedoman Penyusunan SKM adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB II

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

Pasal 4

- (1) Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik menggunakan SKM melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:
- a. menyusun instrumen survei;
 - b. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
 - c. menentukan responden;
 - d. melaksanakan survei;
 - e. mengolah hasil survei; dan
 - f. menyajikan dan melaporkan hasil.
- (2) Contoh format pengolahan data adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 5

- (1) Tahapan penyelenggaraan SKM didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Penetapan jumlah responden, dan teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh.
- (3) Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.
- (4) Besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 6

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan Pelayanan Publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

Pasal 7

- (1) Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknis survei, antara lain:
- a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
 - b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;

c. kuesioner ...

- c. kuesioner elektronik (internet/e-survei);
- d. diskusi kelompok terfokus; dan
- e. wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

(2) Contoh bentuk kuesioner adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 8

Instrumen dan metode SKM adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 9

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan SKM secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali dan minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Apabila dibutuhkan, SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1), dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib mempublikasikan hasil SKM terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan, minimal di ruang layanan, media cetak, media di ruang layanan, media pemberitaan *online*, *website* unit, media jejaring sosial, buku saku, pamflet dan media informasi lainnya.
- (4) Contoh format publikasi SKM di ruangan pelayanan adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 10

- (1) Hasil SKM dilaporkan oleh Bagian Organisasi dan Tata Laksana kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Hasil SKM Pemerintah Kota dilaporkan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah u.p. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi.

Pasal 11

- (1) Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi dan Tata Laksana melakukan pembinaan monitoring dan evaluasi kepada PD/Unit Pelayanan terhadap pencapaian penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan hasil SKM.
- (2) Dalam melaksanakan evaluasi, Sekretaris Daerah dapat membentuk tim evaluasi yang terdiri dari unsur PD yang membidangi pengawasan, perencanaan dan aparatur.

(3) Evaluasi...

- (3) Evaluasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi Pelayanan Publik serta pemberian penghargaan dan sanksi.

BAB III

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN

Pasal 12

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, perlu direncanakan tindak lanjut perbaikan, rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pasal 13

- (1) Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas sebagai berikut:
- a. Prioritas perbaikan jangka pendek, dengan jangka waktu kurang dari 1 (satu) Tahun;
 - b. Prioritas perbaikan jangka menengah, dengan jangka waktu lebih dari 1 (satu) Tahun, kurang dari 2 (dua) Tahun; dan
 - c. Prioritas perbaikan jangka panjang dengan jangka waktu lebih dari 2 (dua) Tahun.
- (2) 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 IV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

- (1) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang sedang melaksanakan proses penyusunan SKM berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota dinyatakan masih tetap berlaku.

(2) Pada...

- (2) Pada saat Peraturan Walikota ini berlaku, SKM yang telah disusun oleh Unit Pengelola Pelayanan Publik wajib disesuaikan berdasarkan Peraturan Walikota ini selambat-lambatnya 1 (satu) tahun setelah berlakunya Peraturan Walikota ini.

Pasal 15

Pada saat Peraturan Walikota ini mulai berlaku, Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang (Berita Daerah Kota Palembang Tahun 2016 Nomor 24), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 16

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Palembang.

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal 16 Juli 2019

WALIKOTA PALEMBANG,

HARNOJOYO

Diundangkan di Palembang
pada tanggal 16 Juli 2019

SEKRETARIS DAERAH KOTA PALEMBANG,

RATU DEWA

LAMPIRAN I
PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG
NOMOR 53 TAHUN 2019
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PALEMBANG

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dalam pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan SKM bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, namun dikarenakan belum mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan standar pelayanan maka diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan peraturan ini Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui Survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

1. Tujuan

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

2. Sasaran

- 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.

B. VARIABEL

Variabel yang dinilai dalam SKM unit pelayanan publik Kota Palembang terdiri dari sembilan variabel yang dinilai, yakni meliputi:

1. **Persyaratan**
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **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/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. Unsur biaya/tarif dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu pelayanan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan dan konsumen sebagaimana contoh : pembuatan KTP, biaya yang oleh undang-undang dinyatakan gratis/dan lain-lain.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Unsur kompetensi pelaksana dapat diganti dengan bentuk pertanyaan pelayanan yang lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.
7. **Perilaku Pelaksana**
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku pelaksana dapat diganti dengan bentuk pertanyaan pelayanan yang lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana Layanan**
Sarana dan Prasarana Layanan adalah fasilitas yang tersedia bagi masyarakat di kantor/ tempat pelayanan dilakukan.

C. LANGKAH...

C. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Persiapan

a. Penetapan Pelaksana

- 1) Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan SKM.
- 2) 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.

b. Penyiapan Bahan

1) Kuesioner

Dalam penyusunan SKM, digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2) 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/tidak 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.

c. Penetapan...

- c. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
- 1) Jumlah Responden
 - a) Unit Pelayanan Publik yang sifatnya administrasi minimal jumlah 25 Orang Responden.
 - b) Unit Pelayanan Publik yang sifatnya langsung kepada masyarakat minimal 150 orang responden.
 - 2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

 - a) lokasi masing-masing unit pelayanan langsung kepada masyarakat.
 - b) lokasi masing-masing pelayanan yang tidak berhubungan langsung kepada masyarakat.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat atau pengguna layanan terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan dalam rangka untuk mengetahui kondisi pelayanan yang dilakukan tiap-tiap pelayanan dan untuk bahan perbaikan pelayanan

b. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- 1) dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.
- 2) dilakukan oleh pencacah melalui wawancara.

3. Pengolahan Data

a. Metode Pengolahan data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

Contoh: dalam penghitungan terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

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

a. Menambah unsur yang dianggap relevan;

b. Memberikan...

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

Tabel I:
Nilai Persepsi, Interval SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	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

D. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS

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

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan SKM, 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

Contoh 9 unsur pelayanan yang di dapat dari kuesioner responden:

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

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan pelayanan	A
2	Prosedur Pelayanan	B
3	Waktu pelayanan	C
4	Kewajaran biaya /Tarif Pelayanan	D
5	Penyesuaian Produk Pelayanan	E
6	Petugas Pelayanan	F
7	Kesopanan dan keramahan petugas	G
8	Penanganan Pengaduan	H
9	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai survei 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 unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

$$a. \text{ Nilai SKM setelah dikonversi} = \text{Nilai Survei} \times \text{Nilai Dasar}$$

$$= X \times 25$$

$$= Y$$

b. Mutu...

- b. Mutu pelayanan (Lihat Tabel I, Mutu pelayanan)
 - c. Kinerja unit pelayanan Baik (Lihat Tabel 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 , 5 (lima) hari kerja
 - b. Pelaksanaan pengumpulan data, 5 (lima) hari kerja;
 - c. Pengelolaan data indeks, 5 (lima) hari kerja
 - d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 (lima) hari kerja
- E. 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 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.
 5. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan SKM, 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 SKM, 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.

F. 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 Univariat

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 Bivariat

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 pengolahan 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.

G. PENUTUP

Dengan ditetapkan Peraturan Walikota Palembang tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang Tahun 2019, 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.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri oleh pimpinan instansi masing-masing.

WALIKOTA PALEMBANG,



HARNOJOYO

LAMPIRAN II
 PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG
 NOMOR TAHUN 2019
 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PALEMBANG

CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN KOTA PALEMBANG

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 – 12.00
 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI Polri SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
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	7. Bagaimana pendapat saudara 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
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	8. 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
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini. a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi, tetapi kurang baik d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
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		

SARAN DAN MASUKAN:

.....
 (Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

WALIKOTA PALEMBANG,

HARNOJOYO

**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									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
ΣNilai/Unsur									
NRR/Unsur									
NRR tertbg /Unsur									*)
IKM Unit Pelayanan									**)

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 tertimbang = NRR per unsur x 0,11
- Per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 0.00

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 - 64,9**

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	
U9	Sarana dan Prasarana	

WALIKOTA PALEMBANG,



HARNOJOYO

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPuasan MASYARAKAT
PRR RESPONEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN							
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
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								
	NRR/Unsur							
	NRR/Unsur							
	NRR tertpg							
	Unsur							
IKM Unit Pelayanan								

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	
U2	Prosedur	
U3	Waktu Pelayanan	
U4	Biaya/Tarif	
U5	Produk/Layanan	
U6	Kompetensi Pelaksana	
U7	Pelaku Pelaksana	
U8	Pendanaan/Pengadaan	
U9	Sarana dan Peralatan	

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 Kuisioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11
 Per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 0,00

Mutu Pelayanan :
 A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 78,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 68,90 - 78,60
 D (Tidak Baik) : 59,20 - 68,89

WALIKOTA PALU, MABANG

HARNOJOYO

LAMPIRAN III
 PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG
 NOMOR TAHUN 2019
 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI
 KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA
 PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
 KOTA PALEMBANG

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

Tabel 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	100000	384

WALIKOTA PALEMBANG,

HARNOJOYO

LAMPIRAN IV
 PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG
 NOMOR TAHUN 2019
 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PALEMBANG

BENTUK MUTU PELAYANAN

CONTOH FORMAT PUBLIKASI SKM DI RUANG LAYANAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS /KANTOR/UNIT/UPT..... PEMERINTAH PROVINSI /KABUPATEN/KOTA..... BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/.....TAHUN.....	
NILAI SKM	NAMA LAYANAN
88	<p style="text-align: center; margin: 0;">RESPONDEN</p> <p>Jumlah : orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = orang/ P = Orang</p> <p>Pendidikan : SD = orang</p> <p style="padding-left: 100px;">SMP = orang</p> <p style="padding-left: 100px;">SMA = orang</p> <p style="padding-left: 100px;">DIII = orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S1 = orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S2 = orang</p> <p style="margin-top: 10px;">Periode Survei =(tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)</p>
<p>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</p>	

WALIKOTA PALEMBANG,



HARNOJOYO