

BERITA DAERAH KABUPATEN BEKASI

NOMOR 20 TAHUN 2024



NOMOR 20

PERATURAN BUPATI BEKASI

NOMOR : 20 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN BEKASI

Di undangan dalam Berita Daerah Kabupaten Bekasi

Yth. SEKRETARIS DAERAH


Drs. DEDY SUPRIYADI, MM
Pembina Utama Muda / IV. c
NIP.19710306 199003 1 003

NOMOR : 20 TAHUN 2024

TANGGAL : 20 MEI 2024



Bupati Bekasi

BUPATI BEKASI
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN BUPATI BEKASI
NOMOR 20 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BEKASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BEKASI,

Menimbang :

- a. bahwa guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Bekasi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Bekasi sebagai penyelenggara pelayanan publik dibutuhkan partisipasi masyarakat melalui survei;
- b. bahwa untuk melaksanakan Ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
- c. bahwa dalam rangka memudahkan interpretasi dan objektivitas hasil survei, perlu menetapkan pedoman penyusunan standar kepuasan masyarakat;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c tersebut diatas, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati Bekasi

tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi.

- Mengingat:
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

5. 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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
7. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);

9. Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bekasi (Lembaran Daerah Kabupaten Bekasi Tahun 2016 Nomor 6) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan perangkat Daerah Kabupaten Bekasi (Lembaran Daerah Kabupaten Bekasi Tahun 2020 Nomor 2).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BEKASI.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah Kabupaten yang selanjutnya disebut Daerah adalah Daerah Kabupaten Bekasi;
2. Pemerintah Daerah Kabupaten adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
3. Bupati adalah Bupati Bekasi;
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bekasi
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik;

7. Standar Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
8. Survei Kepuasan Masyarakat adalah merupakan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja Unit Pelayanan;
10. Instrumen Evaluasi Kinerja adalah alat ukur atau metode yang digunakan untuk memberikan penilaian seberapa besar tingkat prestasi kerja dari standar yang telah ditentukan;
11. Responden adalah penerima Pelayanan Publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi Unit Pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;

BAB II

MAKSUD TUJUAN DAN SASARAN

Pasal 2

- 1) Maksud penyusunan Peraturan Bupati ini adalah untuk memberikan arahan yang jelas dan tegas bagi penyelenggara Pelayanan Publik dalam melayani kepuasan masyarakat.
- 2) Peraturan Bupati ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- 3) Sasaran diselenggarakan pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah:
 - a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
 - b. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan

- dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- c. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB III
RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang Lingkup Penyelenggaraan yang diatur dalam Peraturan Bupati ini adalah:

- a. kewajiban penyelenggara;
- b. unsur standar kepuasan masyarakat;
- c. metoda standar kepuasan masyarakat;
- d. pelaksanaan, publikasi dan pelaporan;
- e. monitoring, evaluasi, pembinaan dan pengawasan; dan
- f. pembiayaan.

BAB IV
KEWAJIBAN

Pasal 5

- (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
 - a. dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) Tahun; dan
 - b. dilakukan untuk setiap jenis layanan publik sebagai instrument evaluasi kinerja Pelayanan Publik.
- (3) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (4) Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diukur paling lambat pada bulan November setiap tahun.
- (5) Masyarakat pengguna layanan wajib turut serta berpartisipasi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Pasal 6

- (1) Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1), Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menggunakan aplikasi Survei Kepuasan Pemerintah Kabupaten.
- (2) Aplikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikelola oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi.

BAB V

UNSUR STANDAR KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 7

- (1) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 meliputi unsur-unsur sebagai berikut:
 - a. persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan publik, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan publik yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan;
 - c. waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik;
 - d. biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan publik dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat;
 - e. produk spesifikasi jenis pelayanan publik, yaitu hasil pelayanan publik yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan publik;
 - f. kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
 - g. perilaku pelaksana, yaitu sikap pelaksana dalam memberikan pelayanan;

- h. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
 - i. sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan serta segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan publik.
- (2) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dimaksud pada ayat (1) huruf d, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain.
 - (3) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f dan huruf g, dapat digantikan dengan unsur lain sesuai karakteristik Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB VI
PELAKSANAAN, PUBLIKASI DAN LAPORAN
Pasal 8

Penyelenggara Pelayanan Publik melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan metode pelaksanaan survei.

Pasal 9

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan di ruang pelayanan dan/atau melalui media informasi lainnya.

Pasal 10

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada sistem aplikasi Survei Kepuasan Pemerintah Kabupaten.

Pasal 11

Metode pelaksanaan survei, publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9 dan Pasal 10 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini

BAB VII

MONITORING, EVALUASI, PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 12

- (1) Melaksanakan monitoring, evaluasi, pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara berkala satu tahun sekali ada yang satu tahun dua kali.
- (2) Monitoring, evaluasi dan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara teknis dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi secara internal oleh masing-masing Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB VIII

PEMBIAYAAN

Pasal 13

Pembiayaan penyelenggaraan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten dan Sumber pendapatan lain yang sah dan tidak mengikat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Cikarang Pusat
pada tanggal : 20 Mei 2024

Pj. BUPATI BEKASI,
ttd
DANI RAMDAN

Diundangkan di Cikarang Pusat
Pada tanggal 20 Mei 2024

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BEKASI


DEDY SUPRIYADI

BERITA DAERAH KABUPATEN BEKASI TAHUN 2024 NOMOR 20

LAMPIRAN I PERATURAN BUPATI BEKASI

NOMOR : 20 TAHUN 2024

TANGGAL : 20 MEI 2024

TENTANG : PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT PADA PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN BEKASI

PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BEKASI

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.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini. Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan. Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

A. Tujuan

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

B. 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.

C. 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.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan 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.

E. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam Peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut.
9. 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.

F. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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 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.

G. Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1(satu) sampai dengan 4(empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1(tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan diIndonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada diuniversitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. 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.

13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

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 didalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei 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

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 independen 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 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 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 Tindaklanjut SKM, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya 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 penanggungjawab 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 (*executivesummary*).

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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 survei sebanyak-banyaknya 5 orang.

3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas dibidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembagalain 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 terlampir.

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 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 kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4(empat) kategori, yaitu:

- 1) Tidak baik, diberinilai persepsi 1;
- 2) Kurang baik, diberinilai persepsi 2;
- 3) baik, diberinilai 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, tujuan 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:

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

dimana:

S = jumlah sampel

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

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5
= 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 pada saat responden

dirumah.

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 ditempat 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 besarakan 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 dibidang penelitian 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 survei 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 di bernilai.

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:

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

x=jumlah unsur yang disurvei

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:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai

SKM Unit pelayanan x 25

berikut:

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 (y)
1	1,00– 2,5996	25,00– 64,99	D	Tidakbaik
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 komputer

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

2. Pengolahan secara manual

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan kedalam

formulir mulai dari unsur 1(U1) sampai dengan unsur X(UX);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata perunsur 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 perunsur 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 dan masing-masing unit Pelayanan adalah sebagaimana table 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 n indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(ax_{0,11})+(bx_{0,11})+(cx_{0,11})+(dx_{0,11})+(ex_{0,11})+(fx_{0,11})+(gx_{0,11})+(hx_{0,11})+(ix_{0,11})=\text{Nilai Indeks}(X)$$

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 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 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 tindaklanjutnya 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 computer 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 dimasing-masing instansi serta masyarakat.
Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri.
7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat, 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 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 Survei Kepuasan Masyarakat tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka Survei Kepuasan Masyarakat), 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 tindaklanjut perbaikan. Rencana tindaklanjut 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 tindaklanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat dituangkan dalam table berikut:

RENCANA TINDAKLANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNGJAWAB

BAB VIII PENUTUP

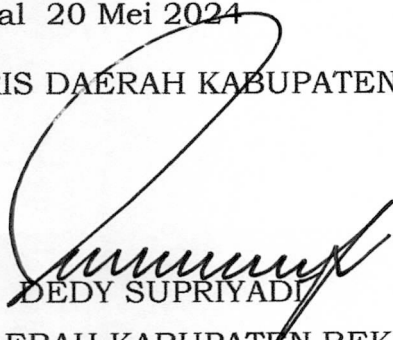
Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

Ditetapkan di Cikarang Pusat
pada tanggal : 20 Mei 2024

Pj. BUPATI BEKASI,
ttd
DANI RAMDAN

Diundangkan di Cikarang Pusat
Pada tanggal 20 Mei 2024

PN. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BEKASI *~*


DEDY SUPRIYADI

BERITA DAERAH KABUPATEN BEKASI TAHUN 2024 NOMOR 20

LAMPIRAN II PERATURAN BUPATI BEKASI

NOMOR : 20 TAHUN 2024

TANGGAL : 20 MEI 2024

TENTANG : PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT PADA PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN BEKASI

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada table 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

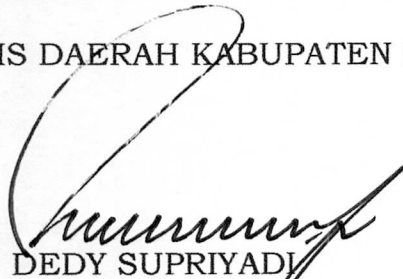
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Ditetapkan di Cikarang Pusat
pada tanggal : 20 Mei 2024

Pj. BUPATI BEKASI,
ttd
DANI RAMDAN

Diundangkan di Cikarang Pusat
Pada tanggal 20 Mei 2024

Y P. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BEKASI P



DEDY SUPRIYADI

BERITA DAERAH KABUPATEN BEKASI TAHUN 2024 NOMOR 20

LAMPIRAN III PERATURAN BUPATI BEKASI

NOMOR : 20 TAHUN 2024

TANGGAL : 20 MEI 2024

TENTANG : PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT PADA PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN BEKASI

CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT(SKM)

PADA UNIT LAYANAN.....KABUPATEN/KOTA.....

Tanggal Survei : 08.00 -12.00*
Jam Survei: 13.00 -17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usiatahun

Pendidikan : SMA S2 S3
 S1

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRSAUSAHA

LAINNYA(sebutkan)

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

II.PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

	P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
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 Produk 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

	P*)
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 perilaku petugas dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana Dan prasarana	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	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										
Nilai /Unsu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NRR Unsur	****	****	****	****	****	****	****	****	****	
NRR tertbg unsur	****	****	****	****	****	****	****	****	****	*)
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 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 PELAYANAN :

- Mutu Pelayanan :**
 A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,81 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,80
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Ditetapkan di Cikarang Pusat
pada tanggal : 20 Mei 2024

Pj. BUPATI BEKASI,
ttd
DANI RAMDAN

Diundangkan di Cikarang Pusat
pada tanggal 20 Mei 2024

P.H. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BEKASI *+*


DEDY SUPRIYADI

BERITA DAERAH KABUPATEN BEKASI TAHUN 2024 NOMOR 20

**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									
Nilai /Unsu	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NRR Unsur	****	****	****	****	****	****	****	****	****
NRR tertbg unsur	****	****	****	****	****	****	****	****	****
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 tertimbang = NRR per unsur x 0,111

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 :

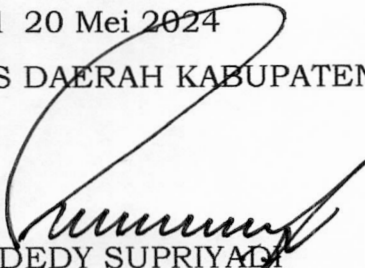
- Mutu Pelayanan :**
- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 - B (Baik) : 78,61 - 88,30
 - C (Kurang Baik) : 65,00 - 78,60
 - D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Ditetapkan di Cikarang Pusat
pada tanggal : 20 Mei 2024

Pj. BUPATI BEKASI,
ttd
DANI RAMDAN

Diundangkan di Cikarang Pusat
Pada tanggal 20 Mei 2024

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BEKASI


DEDY SUPRIYADI

BERITA DAERAH KABUPATEN BEKASI TAHUN 2024 NOMOR 20

LAMPIRAN IV PERATURAN BUPATI BEKASI

NOMOR : 20 TAHUN 2024

TANGGAL : 20 MEI 2024

TENTANG : PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BEKASI


TABEL II BENTUK MUTU PELAYANAN
CONTOH FORMAT PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS/KANTOR/UNIT/UPT..... KEMENTERIAN/LEMBAGA/PEMERINTAH PROV/KAB/KOTA..... BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/.....TAHUN.....	
NILAI IKM	NAMA LAYANAN:
<h1>76</h1>	RESPONDEN JUMLAH : orang JENISKELAMIN:L= orang/ P= orang PENDIDIKAN :SD = orang SMP = orang SMA = orang DIII = orang S1 = orang S2 = orang Periode Survei=(tgl-bln-tahun)s/d(tgl-bln-tahun)
TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

Ditetapkan di Cikarang Pusat
pada tanggal : 20 Mei 2024

Pj. BUPATI BEKASI,
ttd
DANI RAMDAN

Diundangkan di Cikarang Pusat
Pada tanggal 20 Mei 2024

 SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BEKASI


DEDY SUPRIYADI

BERITA DAERAH KABUPATEN BEKASI TAHUN 2024 NOMOR 20