



**BUPATI BUTON SELATAN
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

**PERATURAN BUPATI BUTON SELATAN
NOMOR : 26 TAHUN 2023**

TENTANG

**PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BUTON SELATAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BUTON SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton Selatan yang tepat guna dan berhasil guna sebagai upaya perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penilaian tingkat kepuasan masyarakat, maka dipandang perlu menyusun pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kabupaten Buton Selatan;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dua kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
4. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pembentukan Kabupaten Buton Selatan di Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 173, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5563);

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 Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
8. 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);
9. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Buton Selatan, sebagaimana telah diubah tiga kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Buton Selatan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BUTON SELATAN**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Buton Selatan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Buton Selatan.
4. 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.

5. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah Organisasi Perangkat Daerah, Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik.
6. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang berupa angka.
9. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga/ instansi pemerintah, dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
11. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
12. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali.
13. Responden adalah sampel penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

BAB II PRINSIP DAN TUJUAN

Pasal 2

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Transparan yaitu hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. Partisipatif yaitu dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. Akuntabel yaitu hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. Berkesinambungan yaitu SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- e. Keadilan yaitu pelaksanaan SKM menjangkau pengguna pelayanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- f. Netralitas yaitu dalam melakukan SKM tidak boleh berpihak serta mempunyai kepentingan pribadi dan golongan.

Pasal 3

SKM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan guna peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB III PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 4

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan SKM secara berkala setiap semester atau 2 (dua) kali dalam setahun.
- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan untuk memperoleh IKM.
- (3) Pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.
- (4) Dalam pelaksanaan SKM paling sedikit memuat unsur pelayanan, antara lain :
 - a. persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur sebagai tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan;
 - c. waktu penyelesaian pelayanan yang merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - d. biaya/ tarif merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
 - f. kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
 - g. perilaku pelaksana merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
 - h. maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
 - i. penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
 - j. sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik

Pasal 5

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil SKM.

- (2) Hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Bupati dan dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik.

Pasal 6

Penyelenggara pelayanan publik melakukan analisis dan evaluasi hasil SKM untuk :

- a. menyusun IKM; dan
- b. merumuskan rencana perbaikan pelayanan.

Pasal 7

Pedoman pelaksanaan SKM, tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 8

- (1) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan SKM dilakukan oleh Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi Setda Kabupaten Buton Selatan.
- (2) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Bupati.

BAB IV KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Batauga
pada tanggal, 28 OKTOBER 2023

Pj. BUPATI BUTON SELATAN,

LA ODE BUDIMAN

Diundangkan di Batauga
pada tanggal, 28 OKTOBER 2023

Pj. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BUTON SELATAN,

LA ODE MPUTE

LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI BUTON SELATAN

NOMOR : 26 TAHUN 2023

TANGGAL : 28 OKTOBER 2023

TENTANG : PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BUTON SELATAN

PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BUTON SELATAN

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Dalam upaya meningkatkan kinerja dan mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan publik, perlu dilihat dari hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan minimal, seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Salah satu langkah yang harus dilakukan pemerintah daerah dalam perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan untuk dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan yang dapat dijadikan sebagai dasar penentuan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Walaupun dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, telah memberikan acuan atas pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, namun dalam materi muatannya belum mengatur secara kongkrit dan operasional untuk dilaksanakan, karena mengingat jenis layanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, sehingga diperlukan penjabaran lebih lanjut terhadap pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan metode dan teknik survei yang seragam, aplikatif dan mudah dilaksanakan.

Dalam menjamin pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang seragam dan operasional di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton Selatan, dipandang perlu menyusun pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan survei kepuasan masyarakat.

B. Sasaran

Sasaran pelaksanaan SKM adalah :

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

C. Manfaat

Manfaat dilaksanakan SKM antara lain :

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

BAB II

PERIODE DAN METODE SURVEI

A. Periode Survei

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Survei dapat dilakukan secara bertahap dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan sekali (setiap semester) atau setahun dua kali. Untuk keperluan tertentu, penyelenggara pelayanan publik dapat menambah pelaksanaan survei sesuai kebutuhan.

B. Metode Survei

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 penyelenggaraan pelayanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANA DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana Survei

Pelaksana survei dilakukan setiap penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan SKM, dapat dilakukan melalui :

a. Swakelola

SKM dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara pelayanan publik dengan melibatkan perwakilan masyarakat pengguna pelayanan sebagai pemantau, yang dibentuk dalam Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat oleh Bupati yang terdiri atas pengarah, ketua, anggota, pemantau dan sekretariat tim; atau

b. lembaga lain/unit independen

SKM dapat dilaksanakan oleh lembaga lain/unit independen atau gabungan lembaga. Unit independent yang sudah berpengalaman dan memiliki kredibilitas dibidang penelitian atau survei seperti Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lemaga Swadaya Masyarakat (LSM), dan/atau Pelaku Usaha yang dilaksanakan melalui kerja sama antara penyelenggara pelayanan publik dengan lembaga/ unit independen yang tertuang dalam berita acara.

2. Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat

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

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan tehnik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, dapat menggunakan teknik antara lain :

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

C. Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat

Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk menyediakan informasi dan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan publik secara bertahap, konsisten, dan berkesinambungan. Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik dapat disusun dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sub Bab Latar Belakang Masalah memuat permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga diperlukan Survei Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Tujuan

Pada Sub Bab Tujuan memuat tujuan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat.

C. Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pada Sub Bab ini memuat jenis pelayanan pada unit pelayanan publik yang disurvei dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.

D. Metode dan Periode Survei

Pada Sub Bab ini memuat metode survei; periode survei; karakteristik dan jumlah populasi; serta keterwakilan anggota sampel.

BAB II: PELAKSANAAN SURVEI

A. Persiapan Survei

Pada Sub Bab ini memuat pelaksana survei (swakelola dengan membentuk Tim atau bekerja sama dengan lembaga lain), penyiapan bahan survei, penetapan jumlah responden, lokasi, waktu pengumpulan data dan penyusunan jadwal.

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pada Sub Bab ini memuat kegiatan pengumpulan data dan pengisian kuesioner.

C. Pengolahan Data

Pada Sub Bab ini memuat langkah-langkah pengolahan data dan pengujian kualitas data.

D. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada Sub Bab ini memuat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat serta peringkat unsur yang perlu mendapat prioritas dalam perbaikan pelayanan.

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

A. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pada Sub Bab ini memuat analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Selain itu, juga disajikan analisis perbandingan hasil survei tersebut dengan hasil survei tahun atau semester sebelumnya dikaitkan dengan upaya perbaikan yang dilakukan.

B. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Pada Sub Bab ini memuat rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV : PENUTUP

Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi intisari hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan kepada pihak terkait maupun pembina pelayanan publik.

LAMPIRAN

Lampiran Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik paling sedikit memuat :

1. contoh kuesioner;
2. data responden;
3. tabel pengolahan data;
4. Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat; dan
5. bukti publikasi hasil dan rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Penyiapan Bahan Survei

1. Materi Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner menurut unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang disesuaikan dengan jenis pelayanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari unit pelayanan publik. Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

a. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi.

b. Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan profil responden antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Profil digunakan untuk menganalisis karakteristik responden terkait persepsi (penilaian) responden terhadap pelayanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

c. 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.

2. Bentuk Jawaban Kuesioner

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.

Nilai persepsi tingkat kualitas pelayanan dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

- a. bernilai tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b. bernilai kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c. bernilai baik, diberi nilai persepsi 3; dan
- d. bernilai sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap perilaku pelaksana pelayanan :

- a. Diberi nilai 1 (tidak sopan) apabila pelaksana/ petugas pelayanan berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.
- b. Diberi nilai 2 (kurang sopan) apabila pelaksana/ petugas pelayanan berperilaku kurang sopan dalam memberikan pelayanan.
- c. Diberi nilai 3 (sopan) apabila pelaksana/ petugas pelayanan berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat sopan) apabila pelaksana/ petugas pelayanan berperilaku sangat sopan dalam memberikan pelayanan.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis pelayanan, tujuan survei, dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak dari pengguna pelayanan yang disurvei sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus Isaac And Michael sebagai berikut :

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

λ^2 = taraf kesalahan bias (1%, 5%, 10%)

P = proporsi dalam populasi (0,5)

Q = 1 - P = 0,5

d = derajat kebebasan (0.05)

N = Populasi

S = jumlah sampel

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel Morgan and Krejcie sebagai berikut :

Tabel 1.1 Sampel Morgan dan Krejcie

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1.2	291
15	14	230	144	1.3	297
20	19	240	148	1.4	302
25	24	250	152	1.5	306
30	28	260	155	1.6	310
35	32	270	159	1.7	313
40	36	280	162	1.8	317
45	40	290	165	1.9	320
50	44	300	169	2	322
55	48	320	175	2.2	327
60	52	340	181	2.4	331
65	56	360	186	2.6	335
70	59	380	191	2.8	338
75	63	400	196	3	341
80	66	420	201	3.5	346
85	70	440	205	4	351
90	73	460	210	4.5	354
95	76	480	214	5	357
100	80	500	217	6	361
110	86	550	226	7	364
120	92	600	234	8	367
130	97	650	242	9	368
140	103	700	248	10	370
150	108	750	254	15	375
160	113	800	260	20	377
170	118	850	265	30	379
180	123	900	269	40	380
190	127	950	274	50	381
200	132	1	278	75	382
210	136	1.1	285	1.000.000	384

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan pada :

- a. lokasi masing-masing unit pelayanan publik pada waktu jam pelayanan; atau
- b. lingkungan perumahan, domisili, atau tempat lainnya, untuk penerima pelayanan tertentu.

C. Penyusunan Jadwal

Sebelum melaksanakan survei, penyelenggara pelayanan publik menyusun jadwal pelaksanaan survei pada tahapan :

1. persiapan survei;
2. pelaksanaan pengumpulan data;
3. pengolahan data; dan
4. penyusunan dan pelaporan hasil.

Penentuan jadwal survei dapat disesuaikan dengan kondisi unit pelayanan dan/atau jenis pelayanan.

D. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data oleh anggota tim/penyurvei berdasar waktu dan metode yang telah ditetapkan dengan menyampaikan kuesioner kepada responden sesuai unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang ditentukan. Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu dijelaskan kepada responden materi kuesioner dan jenis pelayanan yang diselenggarakan.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan :

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

BAB V PENGOLAHAN DATA

A. Langkah-Langkah Pengolahan Data

Setiap jawaban pertanyaan survey masing-masing diberi nilai. Nilai rata-rata per unsur selanjutnya dikalikan nilai penimbang. Dalam penghitungan data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur yang dikaji, setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang (bobot rata-rata nilai tertimbang) ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Penimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Contoh :

Jika unsur Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka nilai penimbang untuk masing-masing unsur adalah 0,11.

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

1. menambah unsur yang dianggap relevan; dan
2. memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan

dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1. Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

IKM =	Total nilai persepsi per unsur	x	Nilai Penimbang
	Total unsur yang terisi		

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

Nilai IKM (Sebelum Konversi) x 25
--

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut :

Tabel 1.2

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval IKM Terkonversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan Publik
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2, 60 - 3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 -88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

1. Pengolahan dengan komputer

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

2. Pengolahan secara manual

a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U_i) sampai dengan unsur X (U_x);

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks per jenis pelayanan, sebagai berikut :

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

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

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

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks per jenis pelayanan, dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata tertimbang dari semua unsur.

B. 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 pelayanan.

C. Pelaporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan IKNT pada unit pelayanan publik, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

- a. IKM unit pelayanan publik diperoleh dari nilai rata-rata IKM pada seluruh jenis pelayanan yang disurvei.
- b. Nilai IKM pada jenis pelayanan diperoleh dari nilai indeks komposit (gabungan) dari setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat. Nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap jenis pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh :

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur pada jenis pelayanan A sebagai berikut :

No	Unsur	Nilai Rata-Rata Unsur
1	Persyaratan	<i>a</i>
2	sistem, mekanisme, dan prosedur	<i>b</i>
3	waktu penyelesaian pelayanan	<i>c</i>
4	biaya/tarif	<i>d</i>
5	produk spesifikasi jenis pelayanan	<i>e</i>
6	kompetensi pelaksana	<i>f</i>
7	perilaku pelaksana	<i>a</i>
8	penanganan pengaduan, saran dan masukan	<i>h</i>
9	sarana dan prasarana	<i>i</i>

Maka untuk mengetahui Nilai IKM pada jenis pelayanan, dilakukan sebagai berikut :

$$(a + b + c + d + e + f + g + h + i) \times 0,11$$

Nilai IKM tersebut selanjutnya dikonversikan dengan nilai dasar 25.

- c. Untuk mengetahui nilai IKM unit pelayanan publik setelah dikonversi, diambil dari nilai rata-rata IKM setelah dikonversi pada semua jenis pelayanan yang disurvei.

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

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi pada unit pelayanan publik = Nilai rata-rata IKM setelah dikonversi pada semua jenis pelayanan yang disurvei;
- 2) Mutu Pelayanan (lihat Tabel 1.2, Mutu Pelayanan); dan
- 3) Kinerja Unit Pelayanan Publik (lihat Tabel 1.2, Kinerja Unit Pelayanan Publik).

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 tinggi, minimal harus tetap dipertahankan.

BAB VI

ANALISIS DAN PUBLIKASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Analisis Hasil

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis maupun non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri. Dalam melakukan analisis dan perumusan rencana tindak lanjut survei, pimpinan penyelenggara pelayanan publik harus melibatkan pelaksana pelayanan dan dapat mengikutsertakan perwakilan masyarakat pengguna pelayanan. Analisis masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan cara :

1. Analisis Univariat

Analisis ini dilakukan untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisis ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti : frekuensi distribusi, tabulasi data, dan persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisis univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisis deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

2. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur persyaratan dengan unsur waktu penyelesaian pelayanan, atau kompetensi pelaksana dengan unsur perilaku pelaksana. Tujuan dari analisis bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisis ini, hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat tidak hanya dimunculkan dalam analisis kuantitatif saja (indeks atau angka), tetapi juga analisis kualitatif. Analisis ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, berdasar hasil analisis tersebut disusun rencana tindak lanjut berupa perbaikan pelayanan. Rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya dalam jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), dan/atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat berupa perbaikan pelayanan dapat dituangkan dalam contoh tabel berikut :

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab

B. Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat pengguna pelayanan. Publikasi hasil survei minimal memuat :

1. nama unit pelayanan publik;
2. jenis pelayanan;
3. periode Survei Kepuasan Masyarakat;
4. hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
5. data responden; dan
6. rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.

Publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan antara lain melalui :

1. papan informasi di tempat pelayanan;
2. anjungan informasi atau TV media;
3. media cetak;
4. *website*;
5. Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN); dan/atau
6. media lainnya yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna pelayanan.

BAB VII PENUTUP

SKM perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik.

Pj. BUPATI BUTON SELATAN,


LA ODE BUDIMAN

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI BUTON SELATAN**NOMOR : 26 TAHUN 2023****TANGGAL : 28 OKTOBER 2023****TENTANG : PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BUTON SELATAN****A. CONTOH KUESIONER****KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASARAKAT (SKM)****PADA.....(nama unit pelayanan publik) KABUPATEN BUTON SELATAN**

Tanggal Suvey :		Jam Survei :			
Jenis Kelamin :	Laki-laki	Perempuan	Usia : ... Tahun		
Pendidikan :	SD SMP SMA Diploma	S1 S2 S3	Pekerjaan : PNS TNI POLRI Swasta Wirausaha Lain-lain :		
Jenis Pelayanan yang diterima :					
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban, P* diisi petugas)					
1	Apakah menurut saudara persyaratan pelayanan yang diminta petugas sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini ? a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. sesuai d. sangat sesuai	P* 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan a. tidak kompoten b. kurang kompoten c. kompoten d. sangat kompoten	P* 1 2 3 4
2	Apakah menurut saudara sistim, mekanisme dan prosedur pelayanan telah dilaksanakan sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini ? a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. sesuai d. sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan pada unit ini ? a. tidak sopan b. kurang sopan c. sopan d. sangat sopan	1 2 3 4
3	Apakah waktu penyelesaian pelayanan yang telah saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini ? a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. sesuai d. sangat sesuai	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat saudara tentang mekanisme dan/ atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan pada unit ini ? a. tidak jelas b. kurang jelas c. jelas d. sangat jelas	1 2 3 4
4	Apakah biaya/ tarif yang dipungut pada pelayanan yang telah saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini ? a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. sesuai d. sangat sesuai	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan pada unit ini ? a. buruk b. cukup c. baik d. sangat baik	1 2 3 4
5	Apakah produk pelayanan yang telah saudara terima sudah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan ? a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. sesuai d. sangat sesuai	1 2 3 4			
Saran Perbaikan Pelayanan :					

B. CONTOH TABEL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN (*jenis pelayanan*)

NOMOR RESPONDEN	NILAI UINSUR 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									
....									
....									
....									
dst									
Jumlah									
NR Unsur									
NR Tertimbang									
IKM (setelah dikonversi) :									ΣRT
Keterangan :									IKM
					NO	UNSUR PELAYANAN			NILA RATA-RATA
U1 s.d. U9 = Unsur-unsur pelayanan					U1	persyaratan			*)
NR Unsur = Nilai rata-rata unsur					U2	sistim, mekanisme dan prosedur			*)
NR Tertimbang = R Unsur x 0,11					U3	waktu penyelesaian pelayanan			*)
ΣRT = Jumlah Nilai R Tertimbang					U4	biaya/ tarif			*)
IKM = RT x 25					U5	produk spesifikasi jenis pelayanan			*)
*) = NR tertimbang tiap unsur setelah dikalikan 25					U6	kompetensi pelaksana			*)
					U7	perilaku pelaksana			*)
					U8	penanganan pengaduan, saran dan masukan			*)
					U9	sarana-prasarana			*)
IKM (setelah dikonversi) :					Mutu Pelayanan :				
					A (Sangat Baik) : 88,31-100,00				
					B (Baik) : 76,61-88,30				
					C (Kurang Baik) : 65,00-76,60				
					D (Tidak Baik) : 25,00-64,99				

C. CONTOH FORMAT PUBLIKASI HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

HASIL DAN RENCANA TINDAL LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARKAT PADA (Nama Unit Pelayanan) KABUPATEN BUTON SELATAN SEMESTER TAHUN		
Jenis Pelayanan :		
NILAI IKM (setelah dikonversi)		RESPONDEN
<p style="text-align: center; font-size: 24pt;">78,80</p> Mutu Pelayanan : B Kinerja Unit Pelayanan : Baik		Jumlah Responden : Orang
		Laki-laki : Orang
		perempuan : Orang
		Pendidikan
persyaratan	Sangat Baik	SD
sistim, mekanisme dan prosedur	Baik	SMP : Orang
waktu penyelesaian pelayanan	Baik	SMA : Orang
biaya/ tarif	Baik	Diploma : Orang
produk spesifikasi jenis pelayanan	Baik	S1 : Orang
kompetensi pelaksana	Kurang Baik	S2 : Orang
perilaku pelaksana	Baik	S3 : Orang
penanganan pengaduan, saran dan masukan	Baik	
sarana-prasarana	Baik	
RENCANA TINDAK LANJUT		
Terima kasi atas penilaian yang telah anda berikan, mauskan dan sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat		

Pj. BUPATI BUTON SELATAN,

L. Ode Budiman
LA ODE BUDIMAN