



GUBERNUR SUMATERA SELATAN

PERATURAN GUBERNUR SUMATERA SELATAN NOMOR 57 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dapat dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1814);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Negara 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);
7. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2013 Nomor 3);
8. Peraturan Gubernur Nomor 26 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan (Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2016 Nomor 26).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BAB 1

KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu

Definisi, Pengertian dan Singkatan

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan :

1. Provinsi adalah Provinsi Sumatera Selatan.
2. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
3. Gubernur adalah Gubernur Sumatera Selatan.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
5. Pemerintah Kabupaten/Kota adalah Pemerintah Kabupaten/Kota yang ruang lingkup wilayah Provinsi Sumatera Selatan.

/

6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Pelaksana Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
10. Perangkat Daerah, yang selanjutnya disingkat PD adalah perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban, dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
13. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.

A

14. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
15. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua
Maksud, Tujuan dan Manfaat
Pasal 2

- (1) Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik ini dimaksudkan untuk:
 - a. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing PD/unit penyelenggara pelayanan publik;
 - b. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
 - c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
 - d. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan publik kepada masyarakat atau pengguna layanan sehingga masyarakat dapat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - e. sebagai acuan bagi PD/unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Provinsi dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik ini bertujuan untuk:
 - a. meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintah Provinsi;
 - b. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai penyelenggara pelayanan;
 - c. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
 - d. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
 - e. menyediakan acuan praktis dalam evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan survei kepuasan masyarakat sebagai dasar bagi tindakan nyata perbaikan.

- (3) Manfaat bagi para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta para pengambil keputusan (Penanggung jawab pelayanan publik) dalam rangka:
- a. mengevaluasi kinerja pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat pengguna pelayanan;
 - b. meraih kepercayaan publik dengan adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan penanggung jawab, penyelenggara dan pelaksana.

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup
Pasal 3

Ruang lingkup evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik ini meliputi:

- a. persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. waktu pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- e. produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- f. kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- g. perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. maklumat pelayanan, yaitu merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- i. penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
- j. Sarana dan Prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

h

Pasal 4

- (1) Unsur Biaya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf d, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu pelayanan menurut Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan/konsumen sebagai contoh : pembuatan KTP, biaya yang oleh Undang-Undang dinyatakan gratis/dan lain-lain.
- (2) Unsur Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana sebagaimana dimaksud Pasal 3 huruf f dan g, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan pelayanan yang lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis *website*.

BAB II

PELAKSANAAN DAN TEKNIK EVALUASI

Pasal 5

Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. menyusun instrumen survei;
- b. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. menentukan responden;
- d. melaksanakan survei;
- e. mengolah hasil survei;
- f. menyajikan dan melaporkan hasil.

Pasal 6

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pasal 7

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

Pasal 8

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknis survei, antara lain:

- a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;

- b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. kuesioner elektronik (internet/e-Survei);
- d. diskusi kelompok terfokus; dan
- e. wawancara mendalam (*indepth interview*).

Pasal 9

Instrumen dan metode Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini dan dapat digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara survei pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pasal 10

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dan maksimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Apabila dibutuhkan, Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik. Sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Pasal 11

- (1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat masing-masing Unit Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi dilaporkan ke Gubernur melalui Sekretaris Daerah u.p. Biro Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
- (2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat masing-masing Unit Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota dilaporkan ke Bagian Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten/Kota ditujukan kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah dan tembusan ditujukan kepada Gubernur Sumsel melalui Sekretaris Daerah u.p. Biro Organisasi Sekretariat Daerah.
- (3) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Lampiran IV Peraturan Gubernur ini digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (4) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 12

- (1) Sekretaris Daerah melakukan pembinaan, monitoring, dan evaluasi kepada Perangkat Daerah (PD) Provinsi terhadap pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat serta penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Sekretaris Daerah melalui Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi melakukan pembinaan kepada Pemerintah Kabupaten/Kota dalam evaluasi pencapaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- (3) Dalam melaksanakan evaluasi, Sekretaris Daerah dapat membentuk tim evaluasi yang terdiri dari unsur PD yang membidangi pengawasan, perencanaan, dan aparatur.
- (4) Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta pemberian penghargaan dan sanksi (*reward* dan *Punishment*).

BAB III

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN

Pasal 13

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu direncanakan tindak lanjut perbaikan, rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya.

Pasal 14

Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas sebagai berikut:

- a. prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan);
- b. prioritas perbaikan jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan); dan
- c. prioritas perbaikan jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Pasal 15

Rencana tindak lanjut perbaikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dan Pasal 14 tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB IV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku :

- a. Peraturan Gubernur Nomor 45 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2013 Nomor 45); dan
- b. Peraturan Gubernur Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan (Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2016 Nomor 10);

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 17

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal 14 Agustus 2018
GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

dto

H. ALEX NOERDIN

Diundangkan di Palembang
pada tanggal 14 Agustus 2018

SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI SUMATERA SELATAN,

dto

H. NASRUN UMAR

BERITA DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
TAHUN 2018 NOMOR 57

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Pendahuluan

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

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

1. Tujuan

Pedoman ini bertujuan untuk memberikan acuan bagi organisasi perangkat daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Berkaitan dengan pedoman ini, organisasi perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik dapat menyesuaikan metodologi dan instrumen yang ada sesuai dengan kondisi dan kebutuhan setiap organisasi.

2. Sasaran

Sasaran dari pedoman ini adalah kemudahan bagi organisasi perangkat daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, yang pada akhirnya berujung pada meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Provinsi Sumatera Selatan. Sasaran ini dapat dicapai dengan:

- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan; dan
- c. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

B. Variabel

Ruang lingkup atau variabel yang dinilai dalam Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan publik Provinsi Sumatera Selatan terdiri dari 10 (sepuluh) variabel sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan boleh ditambah variabel lainnya disesuaikan dengan kondisi pelayanan publik. Penambahan ini dilakukan semata-mata hanya untuk mengidentifikasi permasalahan dalam pelayanan publik serta untuk memperbaiki pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan akan semakin baik. Dengan demikian ada 10 (sepuluh) variabel yang dinilai yakni meliputi :

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu Pelayanan

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

4. Biaya/ Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

10. Sarana dan Prasarana Layanan

Sarana dan Prasarana Layanan adalah fasilitas yang tersedia bagi masyarakat di kantor/tempat pelayanan dilakukan.

C. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

- a. apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk tim penyusunan survei kepuasan masyarakat;
- b. apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui "perjanjian kerja sama" dengan unit independen.

2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (Lampiran II).

b. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai persepsi **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**. (Lampiran II)

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai **1 (tidak mudah)** apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya 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 dirasakan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;

- 4) Diberi nilai 4 (**sangat mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasakan sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

- 1) Unit Pelayanan Publik yang sifatnya administrasi jumlah responden ± 25 orang responden;
- 2) Unit Pelayanan Publik yang sifatnya langsung kemasyarakatan ≥ 150 orang responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

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 di rumah.

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

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

2. Pengisian Kuesioner

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

- a. dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan;
- b. dilakukan oleh pencacah melalui wawancara.

C. Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan.

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

$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$

Contoh: dalam penghitungan terhadap **10 unsur pelayanan** yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Tertimbang

Contoh: dalam penghitungan terhadap **11 unsur pelayanan** yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = 0,09$$

Tertimbang

Contoh: dalam penghitungan terhadap **12 unsur pelayanan** yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{12} = 0,083$$

Tertimbang

Contoh: dalam penghitungan terhadap **13 unsur pelayanan** yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{13} = 0,076$$

Tertimbang

Contoh: dalam penghitungan terhadap **14 unsur pelayanan** yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Tertimbang

Contoh: dalam penghitungan terhadap **15 unsur pelayanan** yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{15} = 0,066$$

Tertimbang

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

Dengan catatan:

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

- menambah unsur yang dianggap relevan; (Lampiran II)
- memberikan bobot yang berbeda terhadap unsur-unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap **1 (satu)**.

Tabel:

Nilai Persepsi, interval Survei Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,76	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,77- 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51- 3,25	62,51- 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hal penghitungan Survei 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 0,071.

Contoh: 14 unsur pelayanan yang didapat dari kuesioner responden:

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

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Prosedur pelayanan	3,45
2	Persyaratan pelayanan	2,65
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,53
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,31
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	1,55
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,12
7	Kecepatan Pelayanan	2,13
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,43
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,21
10	Kewajaran biaya pelayanan	1,45
11	Kepastian biaya pelayanan	1,93
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,31
13	Kenyamanan lingkungan	3,03
14	Keamanan pelayanan	1,56

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned} &(3,45 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) \\ &(1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071) \\ &(3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) \\ &(3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 2,462 \end{aligned}$$

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

- a. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $2,462 \times 25 = 61,55$;
- b. Mutu pelayanan **C**;
- c. Kinerja unit pelayanan **Kurang Baik**.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

E. PENUTUP

Dengan ditetapkan Pedoman Umum Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2018, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib menyusun Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah.

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

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

H. ALEX NOERDIN

CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN.....PROVINSI/KAB/KOTA

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 -12.00

13.00 -17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Usia : tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA (sebutkan)

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

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	 1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	 1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	 1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	 1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	 1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4

SARAN DAN MASUKAN:

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

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

dto

H. ALEX NOERDIN

PEDOMAN DALAM MENENTUKAN RESPONDEN

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
5	5	220	140	1200	291
10	10	230	144	1300	297
15	14	240	148	1400	302
20	19	250	152	1500	306
25	24	260	155	1600	310
30	28	270	159	1700	313
35	32	280	162	1800	317
40	36	290	165	1900	320
45	40	300	169	2000	322
50	44	320	175	2200	327
55	48	340	181	2400	331
60	52	360	186	2600	335
65	56	380	191	2800	338
70	59	400	192	3000	341
75	63	420	196	3500	346
80	66	440	201	4000	351
85	70	460	205	4500	354
90	73	480	210	5000	357
95	76	484	214	6000	361
100	80	500	217	7000	364
110	186	550	226	8000	367
120	92	600	234	9000	368
130	97	650	242	10000	370
140	103	700	248	15000	375
150	108	750	254	20000	377

Sumber: Krejcie dan Morgan (1970), *"Determining Sample Size for Research Activities"* (Educational and Psychological Measurement, #30, pp. 607-610).

Jawaban atas pertanyaan survei (untuk komponen Pengungkit) bersifat tertutup demi kemudahan pengisian, dan diukur dengan menggunakan 5 skala likert (*likert scale*) dari 0 sampai dengan 5. Skala "0" menunjukkan 'sangat tidak setuju' dan skala "5" berarti 'sangat setuju' dengan pernyataan yang disampaikan.

Catatan:

1. Untuk unit pelayanan administrasi maksimal 25 responden, contoh: Unit Pelayanan pada Biro dan Bagian yang tidak berhubungan langsung kepada masyarakat.
2. Untuk unit pelayanan yang langsung kepada masyarakat minimal 150 responden, pada Dinas, Badan, Inspektorat, Sekretaris Daerah, Rumah Sakit Umum Daerah, UPTD/UPTB.

(Lembaran ini digunakan sebagai panduan menentukan responden oleh petugas/unit layanan).

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

dto

H. ALEX NOERDIN

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	U10	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
ΣNilai /Unsur											
NRR / Unsur											
NRR tertbg/ unsur											*)
IKM Unit pelayanan											**)

Keterangan :
- U1 s.d. U10 = 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 0,1
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 0,00

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

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	Maklumat Pelayanan	
U9	Penanganan Pengaduan	
U10	Sarana dan Prasarana	

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

dto

H. ALEX NOERDIN

LAMPIRAN V : PERATURAN GUBERNUR SUMATERA SELATAN
NOMOR 57 TAHUN 2018
TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS/KEGIATAN	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU								PENANGGUNGJAWAB

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

dto

H. ALEX NOERDIN

H. ALEX NOERDIN