



WALIKOTA PALEMBANG

PROVINSI SUMATERA SELATAN

PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG

NOMOR **24** TAHUN 2016

TENTANG

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KOTA PALEMBANG

WALIKOTA PALEMBANG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan diperlukan pengukuran secara komprehensif mengenai kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang di peroleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat;
 - b. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Palembang;
 - c. bahwa Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Palembang perlu diatur dalam Peraturan Walikota agar memiliki landasan dan kepastian hukum;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Walikota Palembang tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang.....

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PALEMBANG

BAB 1

KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu

Definisi, Pengertian dan Singkatan

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Palembang.
2. Walikota adalah Walikota Palembang.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Palembang.
4. Bagian Organisasi dan Tata Laksana adalah Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kota Palembang
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

7. Pelaksana.....

7. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
8. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
9. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban, dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
12. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.
13. 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.
14. 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 SKPD/ 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.....

- d. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan publik kepada masyarakat atau pengguna layanan sehingga masyarakat dapat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - e. sebagai pedoman bagi SKPD/unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Palembang dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik ini bertujuan untuk:
- a. meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang;
 - b. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai penyelenggara pelayanan;
 - c. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
 - d. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
 - e. menyediakan pedoman praktis dalam evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan 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; dan
 - 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.....

- 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; dan
- i. penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II

PELAKSANAAN DAN TEKNIK EVALUASI

Pasal 4

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; dan
- f. menyajikan dan melaporkan hasil.

Pasal 5

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

Pasal 6

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

Pasal 7

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 8

Instrumen dan metode survei kepuasan masyarakat adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini dan dapat digunakan sebagai pedoman bagi penyelenggara survei pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pasal 9

- (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 dalam Pasal 9 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 dan metodologi survei yang digunakan.

Pasal 10

- (1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan oleh Bagian Organisasi dan Tatalaksana kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 11

- (1) Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi dan Tatalaksana melakukan pembinaan monitoring dan evaluasi kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Pelayanan terhadap pencapaian penyelenggaraan pelayanan publik berdasar hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

(2) Dalam.....

- (2) Dalam melaksanakan evaluasi, Sekretaris Daerah dapat membentuk tim evaluasi yang terdiri dari unsur SKPD yang membidangi pengawasan, perencanaan, dan aparatur.
- (3) 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
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 12

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Palembang.

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal 15 Agustus 2016

WALIKOTA PALEMBANG,

HARNOJOYO

Diundangkan di Palembang
pada tanggal 15 Agustus 2016

Pt. SEKRETARIS DAERAH
KOTA PALEMBANG,



KURNIAWAN

BERITA DAERAH KOTA PALEMBANG TAHUN 2016 NOMOR 24

LAMPIRAN I
PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG
NOMOR **24 TAHUN 2016**
TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PALEMBANG.

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PALEMBANG

A. Pendahuluan

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dalam pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik. Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indek 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 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan ini Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui Survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

1. Tujuan

Pedoman ini bertujuan untuk memberikan acuan bagi organisasi perangkat daerah Pemerintah Kota Palembang termasuk juga unit-unit pelayanan dan BUMD dalam mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Berkaitan dengan pedoman ini, organisasi perangkat daerah unit-unit pelayanan dan BUMD yang menyelenggarakan pelayanan publik dapat menyesuaikan metodologi dan instrumen yang ada sesuai dengan kondisi dan kebutuhan tiap organisasi.

2. Sasaran.....

2. Sasaran

Sasaran dari pedoman ini adalah kemudahan bagi organisasi perangkat daerah Pemerintah Kota Palembang, unit-unit pelayanan dan BUMD 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 Kota Palembang. 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 Kota Palembang terdiri dari 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 dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

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

4. Biaya/ Tarif

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

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 tatacara 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.....

- 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 mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Palembang di tentukan sebanyak *150 Responden*.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) lokasi masing-masing unit pelayanan langsung kepada masyarakat;
- 2) lokasi masing-masing pelayanan yang tidak berhubungan langsung kepada masyarakat.

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 10 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai.....

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

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

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

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

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel:

Nilai Persepsi, interval SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76- 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 hasil 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 10 unsur pelayanan yang di dapat dari kuesioner responden :

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

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan pelayanan	2,65
2	Prosedur Pelayanan	3,45
3	Waktu pelayanan	3,53
4	Kewajaran biaya /Tarif Pelayanan	2,31
5	Penyesuaian Produk Pelayanan	1,55
6	Petugas Pelayanan	3,12
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,21
8	Tersedianya Maklumat Pelayanan	2,43
9	Penanganan Pengaduan	3,21
10	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	1,45

Maka.....

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

$$(2,65 \times 0,071) + (3,45 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) \\ (1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071) \\ (3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071)) = \text{Nilai indeks adalah } 2,462$$

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
= $2,462 \times 25 = 61,55$
 - b. Mutu pelayanan C
 - c. Kinerja unit pelayanan Kurang Baik
2. Proritas 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 Kota Palembang Tahun 2016, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

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

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

WALIKOTA PALEMBANG,



HARNOJOYO

LAMPIRAN II
 PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG
 NOMOR **24 TAHUN 2016**
 TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI
 LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PALEMBANG.


I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
<i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		
Nomor Responden	□ □ □
Umur Tahun	□ □ □ □
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	□
Pekerjaan Utama	1. PNS 4. Masyarakat 2. TNI 5. BUMN/BUMD 3. POLRI	□

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maktumat Pelayanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara 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
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	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).

WALIKOTA PALEMBANG,

 HARNOJOYO