



BUPATI JEMBER
PROVINSI JAWA TIMUR
PERATURAN BUPATI JEMBER
NOMOR 53 TAHUN 2021

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN JEMBER

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI JEMBER,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Jember dapat berjalan secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa dengan berlakunya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu adanya Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Jember;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kabupaten Jember.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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 dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);

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 (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 Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI JEMBER TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN JEMBER.

Pasal 1

Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kabupaten Jember sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 2

Dalam Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kabupaten Jember ini, menjelaskan batasan definisi :

- a. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah;
- b. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah;
- c. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- d. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
- e. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
- f. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat;
- g. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap tiga bulan (triwulan) atau enam bulan (Semester) atau minimal satu tahun sekali;
- h. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi;
- i. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan;
- j. Penerima layanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- k. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- l. Unsur pelayanan adalah aspek atau faktor yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
- m. Responden adalah penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;

n. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Pasal 3

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan indikator dan metodologi survey yang telah ditentukan

Pasal 4

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

Pasal 5

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat oleh unit penyelenggara dapat dilaksanakan secara swakelola atau bekerjasama dengan lembaga lain yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei, yang telah melakukan MOU dengan Bupati Jember.

Pasal 6

Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya Perangkat Daerah wajib melaporkan hasil pelaksanaan survey kepada Bupati.

Pasal 7

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik selanjutnya akan dipergunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Jember dan akan dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Nasional.

Pasal 8

Secara berkala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan hasil Survey Kepuasan Masyarakat.

Pasal 9

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik sebelum diterbitkannya Keputusan ini maka untuk hasil survey tetap berlaku. Sedangkan untuk unit penyelenggara pelayanan publik yang belum melaksanakan

Survey Kepuasan masyarakat akan melaksanakan survey sesuai dengan pedoman yang tertuang dalam Peraturan Bupati ini.

Pasal 10

Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Jember yang berada di Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 11

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jember
pada tanggal 29 Juni 2021

BUPATI JEMBER,

ttd

HENDY S

Diundangkan di Jember
pada tanggal 29 Juni 2021

SEKRETARIS DAERAH,



Ir. MIRFANO

Pembina Utama Muda

NIP. 19630215 199202 1 001

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI JEMBER
NOMOR : 53 TAHUN 2021
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT UNIT
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN JEMBER

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
PUBLIK

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur dalam pedoman ini.

B. Tujuan

Keputusan ini disusun sebagai acuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Jember

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**
Hasil survei harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**
Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**
Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada peraturan ini meliputi metode survei, pelaksanaan dan teknis survei, langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah pengolahan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan, analisa hasil survei, dan rencana tindak lanjut.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dalam pedoman ini meliputi beberapa unsur, yaitu:

1. **Persyaratan**
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian**
Waktu penyelesaian 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

- Unsur ke-4 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan. Contoh pembuatan KTP.
- Unsur ke-6 dan ke-7 dapat diganti dengan pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis IT (website).

G. Manfaat

Manfaat dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui kelemahan atau masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengukur kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah daerah;
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. memberikan gambaran Bagi masyarakat tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode tertentu). Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan / triwulan, 6 bulanan / semester dan minimal satu tahun sekali,

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan dalam laporan. Pengolah dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert. Skala ini merupakan skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana Survei

- a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- b. Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman, maka unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, pelaku usaha atau kombinasi dari unit dimaksud, perlu dilakukan melalui perjanjian kerjasama dengan unit independen untuk dibuatkan berita acara.

2. Tahapan Survei

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

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan Responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei; dan
6. Menyajikan dan melaporkan hasil survei.

Tahapan penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner dengan pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik;
4. Diskusi kelompok terfokus; dan
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C. Penyusunan Laporan

Laporan hasil survei dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

Materi pokok laporan SKM mencakup latar belakang masalah, tujuan, metode, tim survei kepuasan masyarakat dan jadwal pelaksanaan, serta tindak lanjut survei kepuasan masyarakat.

Adapun sistematika laporan sebagai berikut:

1) Pendahuluan:

- a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM nasional;
- c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel dan jumlah responden. Selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut.
- d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
- e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai beberapa faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan.

Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan dalam laporan tersebut juga harus memuat ringkasan eksekutif (executive summary).

AUTENTIKASI

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari:
 - a)Pengarah
 - b)Pelaksana, terdiri dari:
 - 1) Ketua Anggota sekaligus surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang
 - 2) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang
- b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerjasama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, lembaga penelitian perguruan tinggi dan lembaga survei yang terpercaya.

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun survei kepuasan masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan.

Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

b. Bagian Kuesioner

Kuesioner terbagi dalam:

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisi judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Bagian kedua dapat berisikan identitas responden, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan.

Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi (penilaian) terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian ketiga

Pada bagian ini berisi daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk jawaban

Desain bentuk jawaban setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4(empat) kategori, yaitu:

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- 3) Baik, diberi nilai persepsi
- 4) Sangat baik, diberi nilai

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan cara sederhana yaitu dengan menghitung sepertiga ($1/3$) dari jumlah pengguna layanan yang dilayani setiap hari.

b. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya.
- 2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti telepon, air bersih, pendidikan, dan sebagainya pada saat responden di rumah.

c. Pelaksanaan pengumpulan data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari 2 kemungkinan (2) cara, yaitu:

- a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

Dengan cara ini sering terjadi penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara, oleh:
- 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.
 - 3) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - 4) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.
 - 5) Contoh format publikasi dapat dilihat pada lampiran peraturan ini.

AUTENTIFIKASI

BAB V
LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana pada BAB II, dilakukan sebagai berikut:

A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

x = jumlah unsur yang disurvei
N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	=	0,11
----------------------------------	---	---	---	---------------	---	------

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

SKM	=	$\frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$	x	Nilai penimbang
-----	---	--	---	-----------------

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

SKM Unit pelayanan x 25

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

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

Tabel I

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

B. Pengolahan Data Survei

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

1. Pengolahan dengan komputer

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

2. Pengolahan secara manual

a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan kedalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (Ux)

b) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit 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.

Contoh: 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 survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3) Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir an pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur)

Contoh :

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

Tabel
II
Nilai rata-rata per unsur

NO	UNSUR SKM	NILAI UNSUR SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	B
3	Waktu penyelesaian	C
4	Biaya/tarif	D
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	H
9	Sarana dan prasarana	I

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

$$\text{Nilai Indeks (X)} = (a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11)$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut.

a) Nilai SKM setelah dikonversi = nilai indeks x nilai dasar

$$Y = X \times 25$$

b) Mutu pelayanan (Lihat Tabel I Kolom Mutu Pelayanan)

c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel I Kolom Kinerja Unit Pelayanan)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1(satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- Persiapan, dilakukan 6 (enam) hari kerja
- Pengumpulan data, dilaksanakan 6(enam) hari kerja;
- Pengolahan data indeks, dilakukan 6 (enam) hari kerja);
- Penyusunan dan pelaporan hasil dilakukan selama 6(enam) hari kerja.

BAB VI
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL
PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
3. Pengujian kualitas data. Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kesenderungan.
4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini dilengkapi dengan pengolahan data melalui komputer, yang diinstal pada komputer masing-masing unit pelayanan. Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program, antara lain:
 - a. Operating Sistem (OS) DOS, atau
 - b. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW), atau c.
 - SPSS, dan lain-lainnya
5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3(tiga) sampai dengan 6(enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1(satu) tahun sekali.
6. Petunjuk pelaksanaan penyusunan survei kepuasan masyarakat yang bersifat teknis dan administratif diatur tersendiri. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan survei kepuasan masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah daerah tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat.
7. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasikan, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB VIII
PENUTUP

Survei kepuasan masyarakat merupakan suatu kebutuhan bagi organisasi penyelenggara pelayanan publik. Oleh sebab itu perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Hasil survei kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memunculkan inovasi baru atau mereplikasi inovasi pelayanan publik yang sudah ada.

BUPATI JEMBER,

ttd

HENDY S

SEKRETARIS DAERAH,



Ir. MIRFANO

Pembina Utama Muda

NIP. 19630215 199202 1 001

AUTENTIFIKASI