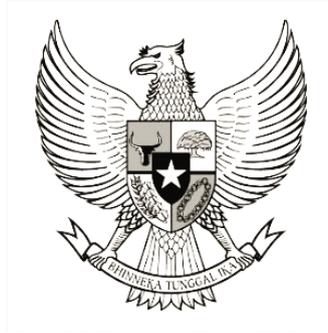


# **BERITA DAERAH KOTA SUKABUMI**



TAHUN 2018 NOMOR 14

---

## **PERATURAN WALI KOTA SUKABUMI**

TANGGAL : 2 JULI 2018

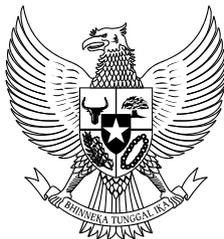
NOMOR : 14 TAHUN 2018

TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KOTA SUKABUMI

**Sekretariat Daerah Kota Sukabumi**

*Bagian Hukum*

2018



**SALINAN**

**WALI KOTA SUKABUMI  
PROVINSI JAWA BARAT**

**PERATURAN WALI KOTA SUKABUMI**

NOMOR 14 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KOTA SUKABUMI

WALI KOTA SUKABUMI,

- Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Sukabumi dalam Peraturan Wali Kota Sukabumi;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);

2. Undang-Undang .....

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 1995 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Sukabumi dan Kabupaten Daerah Tingkat II Sukabumi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3584);
7. 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);

8. Peraturan .....

8. Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Sukabumi Tahun 2008 Nomor 6);

Memperhatikan : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SUKABUMI.

Pasal 1

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pasal 2

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

Pasal 3

- (1) Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, unit penyelenggara dapat bekerjasama dengan lembaga lain.

(2) Lembaga .....

- (2) Lembaga lain sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) Pasal ini, yaitu lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

#### Pasal 4

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Wali Kota Sukabumi melalui Sekretaris Daerah Kota Sukabumi.

#### Pasal 5

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 Ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

#### Pasal 6

Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dari Unit Pelayanan Publik.

#### Pasal 7

Pedomanan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

#### Pasal 8

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar .....

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Sukabumi.

Ditetapkan di Sukabumi  
pada tanggal 2 Juli 2018

Pj. WALI KOTA SUKABUMI,

ttd.

DADY ISKANDAR

Diundangkan di Sukabumi  
pada tanggal 2 Juli 2018

Pj. SEKRETARIS DAERAH  
KOTA SUKABUMI,

ttd.

SALEH MAKBULLAH

BERITA DAERAH KOTA SUKABUMI TAHUN 2018 NOMOR 14

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM  
SETDA KOTA SUKABUMI,



REN RUKMINI  
NIP. 19720210199901 2 001

LAMPIRAN : PERATURAN WALI KOTA SUKABUMI

NOMOR : 14 TAHUN 2018

TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT UNIT  
PENYELENGGARA PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KOTA SUKABUMI  
-----

**PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SUKABUMI**

---

**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 di dalam pedoman ini.

Selama.....

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, diterbitkanlah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik di wilayah Pemerintah Kota Sukabumi.

B. Tujuan

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

C. Sasaran:

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

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan yaitu hasil 8survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif .....

2. Partisipatif yaitu dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil 9survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel yaitu 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 yaitu 9survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan yaitu 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 yaitu dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveior 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 Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu .....

3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif\*) adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana\*\*) adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana\*\*) adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

\*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

\*\*) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis *website*.

G. Manfaat .....

#### G. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

1. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindaklanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Kota Sukabumi;
5. memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Kota Sukabumi dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### H. Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

4. Unsur .....

4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMD.

## BAB II METODE SURVEI

### A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

## 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 .....

- b. Apabila dilaksanakan sendiri atau dengan unit independen, harus yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), P a k a r Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

## 2. Tahapan survei:

Pelaksanaan 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:

- 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.

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. kuisisioner dengan wawancara tatap muka;
2. kuisisioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. kuisisioner elektronik (*e-survei*);
4. diskusi kelompok terfokus;
5. wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C. Penyusunan .....

### C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

#### 1. Materi Pokok Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Materi pokok dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup: latar belakang masalah, tujuan Survei Kepuasan Masyarakat, Metode, tim Survei Kepuasan Masyarakat dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut:

##### 1) Pendahuluan

Latar belakang masalah, tujuan Survei Kepuasan Masyarakat, metode, tim Survei Kepuasan Masyarakat dan jadwal pelaksanaannya Survei Kepuasan Masyarakat:

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

2) Analisis .....

2) Analisis

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

3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, baik bersifat survei16negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

Dalam hal penyelenggara menggunakan metode 16survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data survei16ster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

D. Metode penelitian

Untuk melakukan 16survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa 16survei. 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 IV

### LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. Persiapan Survei

##### 1. Penetapan Pelaksana

a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Pengarah
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
  - a) Ketua;
  - b) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak-banyaknya 5 orang.
- 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama 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. Kuisisioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisisioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Berikut salah satu contoh bentuk kuisisioner:

Gambar.....

**CONTOH KUISIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA**

**Lembar Ssurvei Kepuasan Masyarakat  
(nama Unit Layanan)  
(nama Perangkat Daerah/BUMD)**

<b>I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )</b> <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		<b>Diisi Oleh Petugas</b>
Nomor Responden	..... (Petugas)	<input type="text"/>
Umur	..... Tahun	<input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS              3. POLRI 2. TNI              4. Lainnya	<input type="checkbox"/>

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN.....(diisi jenis layanan yang diberikan)**

*(Lingkari kode huruf a, b, c atau d sesuai persepsi anda). Huruf P \*) untuk petugas*

	<b>P *)</b>		<b>P *)</b>
<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan pelayanan di Unit Pelayanan Publik.</b> a. Tidak Mudah. b. Kurang Mudah. c. Mudah. d. Sangat Mudah.	1 2 3 4		1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanannya.</b> a. Berbelit-belit. b. Kurang simpel. c. Simpel d. Sangat simpel.	1 2 3 4		1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu merespon tamu serta mendapatkan pelayanan.</b> a. Tidak tanggap. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4		1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemungkinan adanya pungutan biaya/tarif didalam pelayanan.</b> a. Selalu b. Sering c. Pernah d. Tidak Pernah.	1 2 3 4		1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara jenis layanan yang diminta dengan yang diberikan oleh pelaksana layanan.</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
		<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
		<b>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai sikap dan perilaku pelaksana dalam pelayanan (terkait kesopanan dan keramahan).</b> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan simpatik d. Sangat sopan dan simpatik	1 2 3 4
		<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan</b> a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak dipampangkan. c. Dipampangkan tetapi kurang jelas d. Diterapkan sepenuhnya dan sangat jelas.	1 2 3 4
		<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana penanganan pengaduan pengguna layanan</b> a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Berfungsi dan dikelola dengan baik.	1 2 3 4
		<b>Saran dan masukan untuk perbaikan:</b>	

Terima kasih atas partisipasi dan kerjasama saudara

b. Bagian .....

b. Bagian Kuisioner

Bagian kuisioner secara umum, terbagi dalam:

- 1) Bagian Pertama yang berisikan judul kuisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
- 2) Bagian Kedua yang berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.
- 3) Bagian Ketiga yang berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/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 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4;

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

a) Diberi .....

- a) 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.
- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d) 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 dihitung dengan menggunakan rumus:

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

dimana:

S = jumlah sampel

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

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d = 0,0

Untuk.....

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, juga dapat menggunakan tabel sampel dari *Morgan and Krejcie*, sebagai berikut:

Tabel I  
Sampel *Morgan dan Krejcie*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

b. Lokasi .....

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 kuisioner

Pengisian kuisioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) 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 .....

- (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.

## BAB V

### LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud 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:

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

X = jumlah .....

X = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

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

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

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 II .....

Tabel II

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	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 kuisisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b. Langkah.....

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 kuisioner 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 kuisioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Gambar II .....

Gambar II

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
INIBI /Usst	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NRR / Usst	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	
NRR terbagi Usst	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	
IKM Unit pelayanan										#DN/01
										#DN/01

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = UnsUr-UsUr pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- ( ) = Jumlah NRR IKM terbanyak
- ( ) = Jumlah NRR Terimbang x 25

IKM UNIT PELAYANAN : #DN/01

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Cukup Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	#DN/01
U2	Prosedur	#DN/01
U3	Waktu pelayanan	#DN/01
U4	Biaya/tarif	#DN/01
U5	Produktif pelayanan	#DN/01
U6	Kompetensi pelayanan	#DN/01
U7	Perilaku pelayanan	#DN/01
U8	Maklumat Pelayanan	#DN/01
U9	Peralayanan Pengaduan	#DN/01

### C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

#### 1. Indeks setiap unsur pelayanan

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

Contoh:

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

TABEL III

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka.....

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

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

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

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
 $X \times 25 = y$
  - b) Mutu pelayanan
  - c) 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:

- a) Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b) Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
- c) Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
- d) Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

## BAB VI

### PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala pimpinan unit 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 .....

2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang diinstall 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)*,
  - c. SPSS, dan lain-lainnya.
5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
6. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan .....

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat. Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri.

7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

**Gambar III**  
**Bentuk Mutu Pelayanan**  
**Contoh Format Publikasi IKM Ruang Pelayanan**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS/ KANTOR/ UNIT/ UPT.....**  
**KEMENTERIAN/LEMBAGA/PEMERINTAH PROV/ KAB/KOTA.....**  
**BULAN/TRIWULAN/ SEMESTER/..... TAHUN.....**  
**NAMA LAYANAN:.....**

<b>NILAI IKM</b>	<b>RESPONDEN</b>																								
<b>76</b>	<table style="width: 100%; border: none;"><tr><td style="padding: 2px;">Jumlah</td><td style="padding: 2px;">: ..... orang</td></tr><tr><td style="padding: 2px;">Jenis Kelamin</td><td style="padding: 2px;">: L = .... orang</td></tr><tr><td></td><td style="padding: 2px;">P = .... orang</td></tr><tr><td style="padding: 2px;">Pendidikan</td><td style="padding: 2px;">: SD = .... orang</td></tr><tr><td></td><td style="padding: 2px;">SMP = .... orang</td></tr><tr><td></td><td style="padding: 2px;">SMA = .... orang</td></tr><tr><td></td><td style="padding: 2px;">DIII = .... orang</td></tr><tr><td></td><td style="padding: 2px;">S1 = .... orang</td></tr><tr><td></td><td style="padding: 2px;">S2 = .... orang</td></tr><tr><td></td><td style="padding: 2px;">S3 = .... orang</td></tr><tr><td style="padding: 2px;">Periode Survei</td><td style="padding: 2px;">: (tgl/bln/th) s/d</td></tr><tr><td></td><td style="padding: 2px;">(tgl/bln/th)</td></tr></table>	Jumlah	: ..... orang	Jenis Kelamin	: L = .... orang		P = .... orang	Pendidikan	: SD = .... orang		SMP = .... orang		SMA = .... orang		DIII = .... orang		S1 = .... orang		S2 = .... orang		S3 = .... orang	Periode Survei	: (tgl/bln/th) s/d		(tgl/bln/th)
Jumlah	: ..... orang																								
Jenis Kelamin	: L = .... orang																								
	P = .... orang																								
Pendidikan	: SD = .... orang																								
	SMP = .... orang																								
	SMA = .... orang																								
	DIII = .... orang																								
	S1 = .... orang																								
	S2 = .... orang																								
	S3 = .... orang																								
Periode Survei	: (tgl/bln/th) s/d																								
	(tgl/bln/th)																								
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>																									

## BAB VII

### ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri. Analisa masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan cara:

#### 1. Analisa Univariat

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

#### 2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

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

Oleh .....

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

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

TABEL IV  
RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN  
Survei Kepuasan Masyarakat

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU						PENANGGUNG JAWAB

## BAB VIII

### PENUTUP

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

Sukabumi, 2 Juli 2018

Pj. WALI KOTA SUKABUMI,

ttd.

DADY ISKANDAR