



BUPATI BANJAR  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN BUPATI BANJAR  
NOMOR 59 TAHUN 2020

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANJAR,

- Menimbang :
- a. bahwa penyelenggaraan pelayanan pelayanan publik bertujuan untuk dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan;
  - b. bahwa dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar melalui survei kepuasan masyarakat pengguna layanan;
  - c. bahwa dalam rangka menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu dibentuk pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati Banjar tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 03 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 09, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah 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 Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2016 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Nomor 12);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Banjar.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Kepala Daerah yang selanjutnya disebut Bupati adalah Bupati Banjar.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Unit Pelaksana Teknis Daerah yang selanjutnya disingkat UPTD adalah Unit Kerja atau Subkordinat Perangkat Daerah.
6. Kelurahan adalah bagian wilayah dari Kecamatan sebagai Perangkat Kecamatan.
7. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Pemerintah Kabupaten Banjar.
8. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut Survei adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
9. 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.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Daerah/UPTD/Kelurahan yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
11. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai pada Perangkat Daerah/UPTD/Kelurahan yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, organisasi, lembaga, instansi pemerintah/swasta dan pelaku usaha yang menerima pelayanan.
13. Unsur Survei adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pelaksanaan survei.
14. Pelaksana Survei adalah Penyelenggara Pelayanan Publik yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
15. Responden adalah penerima pelayanan publik yang berada di lokasi pelayanan dan/atau yang pernah menerima pelayanan yang dimintai jawaban/ tanggapan atas pertanyaan yang diajukan pada waktu survei.
16. Pencacah/Surveyor adalah seseorang yang melakukan pemeriksaan atau mengawasi dan mengamati suatu pekerjaan dalam pelaksanaan survei.
17. Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum, maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

## Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai Pedoman Pelaksanaan Survei di lingkungan Perangkat Daerah/UPTD/Kelurahan.

## Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:

- a. meningkatkan kualitas Pelayanan Publik
- b. meningkatkan kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
- c. mengukur kepuasan masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik.

## Pasal 4

Hasil yang diharapkan dalam pelaksanaan survei sebagai berikut :

- a. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan; dan
- d. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan agar masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## BAB II PRINSIP DAN UNSUR

## Pasal 5

- (1) Prinsip dalam melaksanakan survei, meliputi :
  - a. transparan;
  - b. partisipatif;
  - c. akuntabel;
  - d. berkesinambungan;
  - e. keadilan; dan
  - f. netralitas.
- (2) Transparan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah hasil survei harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- (3) Partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b bahwa dalam melaksanakan survei harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- (4) Akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah hal-hal yang diatur dalam survei harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- (5) Berkesinambungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d adalah survei harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- (6) Keadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e adalah bahwa pelaksanaan survei harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

- (7) Netralitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f adalah dalam melakukan survei, pencacah tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### Pasal 6

- (1) Unsur survei meliputi :
- a. persyaratan;
  - b. prosedur;
  - c. waktu penyelesaian;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
  - f. kompetensi pelaksana;
  - g. perilaku pelaksana;
  - h. penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan
  - i. sarana dan prasarana.
- (2) Persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- (3) Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- (4) Waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- (5) Biaya/tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- (6) Produk pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- (7) Kompetensi pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- (8) Perilaku Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- (9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (10) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan serta 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).

#### Pasal 7

Selain unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 Unit Pelayanan Publik yang memiliki karakteristik yang berbeda harus menambah unsur yang dianggap relevan sesuai kebutuhan.

BAB III  
RUANG LINGKUP SURVEI

Pasal 8

Ruang lingkup pelaksanaan survei meliputi :

- a. objek;
- b. pelaksana; dan
- c. pelaksanaan.

Bagian Kesatu  
Objek

Pasal 9

Objek dalam pelaksanaan survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a meliputi pelayanan :

- a. barang publik;
- b. jasa publik; dan
- c. administratif.

Pasal 10

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a meliputi :
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD; dan
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD.
- (2) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b adalah penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c meliputi :
  - a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda; dan
  - b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan, serta ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Bagian Kedua  
Pelaksana

Pasal 11

- (1) Pelaksana Survei ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (2) Dalam melaksanakan Survei, Pencacah/Surveyor harus memiliki integritas dan diutamakan telah mengikuti bimbingan teknis Survei.

Pasal 12

- (1) Survei wajib dilaksanakan secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

- (2) Apabila penyelenggara Pelayanan Publik tidak melaksanakan Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka kepala Perangkat Daerah/ Kepala UPTD/Lurah diberikan Sanksi Administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai disiplin pegawai negeri sipil.

Bagian Ketiga  
Pelaksanaan Survei

Pasal 13

Pelaksanaan Survei terdiri atas :

- a. tahapan persiapan;
- b. tahapan pelaksanaan; dan
- c. tahapan pelaporan.

Pasal 14

Tahapan Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a sebagai berikut :

- a. penetapan pelaksana;
- b. penyiapan bahan;
- c. penetapan responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data; dan
- d. penyusunan jadwal.

Pasal 15

- (1) Tahapan Pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b meliputi pengumpulan data dan pengolahan data.
- (2) Pengumpulan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. pengumpulan data; dan
  - b. pengisian kuesioner.
- (3) Pengolahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. metode pengolahan data; dan
  - b. perangkat pengolahan data.

Pasal 16

- (1) Tahapan Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf c merupakan kewajiban Pelaksana Survei melaporkan hasil pelaksanaan Survei.
- (2) Sistematika pelaporan hasil pelaksanaan Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (3) Pelaporan hasil pelaksanaan Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan secara berjenjang, sebagai berikut :
  - a. Kepala Perangkat Daerah/Kepala UPTD/lurah melaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah; dan
  - b. Bupati melaporkan kepada Gubernur Kalimantan Selatan dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- (4) Pelaporan hasil Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dipublikasikan kepada publik.

- (5) Publikasi hasil Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melalui pengumuman di ruang pelayanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online *website* atau pada media jejaring sosial.
- (6) Format Publikasi hasil Survei sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 17

Ketentuan lebih lanjut mengenai tahapan Pelaksanaan Survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 sampai dengan Pasal 16 tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 18

- (1) Metode pelaksanaan Survei menggunakan sarana kuesioner.
- (2) Metode pelaksanaan Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan Skala Likert, yaitu kuisisioner Survei disusun dengan cara mengajukan pertanyaan berdasarkan unsur Survei untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dengan jawaban mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.
- (3) Pengisian kuesioner sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan teknik Survei, meliputi :
  - a. wawancara tatap muka;
  - b. pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
  - c. pengisian secara elektronik (internet/e-survei);
  - d. diskusi kelompok terfokus; dan/atau
  - e. wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.
- (4) Format kuesioner Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 19

- (1) Dalam melaksanakan Survei Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai Pelaksana Survei dapat bekerjasama dengan pihak lain yang berkompeten dan akuntabel.
- (2) Pihak lain yang berkompeten dan akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas :
  - a. Badan Pusat Statistik;
  - b. Perguruan Tinggi/Pakar; dan
  - c. Lembaga Swadaya Masyarakat dan Pelaku Usaha bidang pelayanan publik yang berkompeten.

### BAB IV PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PENGAWASAN

#### Pasal 20

- (1) Pemantauan dan evaluasi terhadap hasil Survei oleh Penyelenggara Pelayanan Publik dilaksanakan oleh Sekretariat Daerah melalui Bagian Organisasi yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang Pelayanan Publik dan tata laksana.



- (2) Dalam melaksanakan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengikutsertakan Penyelenggara Pelayanan Publik terkait dan/atau pihak lain yang berkompeten dan akuntabel.
- (3) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Gubernur dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

#### Pasal 21

Pengawasan terhadap pelaksanaan hasil, pelaporan, dan penerapan hasil Survei dilakukan oleh Inspektorat.

### BAB V PEMBIAYAAN

#### Pasal 22

Biaya pelaksanaan Survei oleh Penyelenggara Pelayanan Publik serta pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dibebankan pada APBD melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Perangkat Daerah masing-masing.

### BAB VI KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 23

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Martapura  
pada tanggal 27 Oktober 2020

BUPATI BANJAR,

Ttd

KHALILURRAHMAN

Diundangkan di Martapura  
pada tanggal 27 Oktober 2020

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANJAR,

Ttd

MOKHAMAD HILMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN BANJAR TAHUN 2020 NOMOR 59

LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI BANJAR  
NOMOR : 59 TAHUN 2020  
TANGGAL : 27 OKTOBER 2020

A. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

I. Tahapan Persiapan

1. Tahapan Persiapan Survei

a. Penetapan pelaksana

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 surveyor paling banyak 5 (lima) orang.
3. Sekretariat paling banyak 3 (tiga) orang.

b. Pelaksana Survei

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 Biro Pusat Statistik, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

2. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan Survei 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 Survei, 6 (enam) hari kerja; dan
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

3. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan Bupati ini.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan Survei.

## 2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat 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

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

### c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. 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 3; dan
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

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.

## 4. 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 tabel sampel dari Krejcie Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

dimana :

S = jumlah sampel

A2 = 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 memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung dapat melihat pada tabel berikut :

Tabel 1.  
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 dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan pada :

- 1) Lokasi masing-masing Penyelenggara Pelayanan Publik pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan KTP, STNK, transportasi dan sebagainya; dan

- 2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden dirumah.

## II. Tahapan Pelaksanaan

### 1. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pelaksanaan pengumpulan data bertujuan 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 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 Penyelenggara Pelayanan Publik yang bersangkutan.
- b) Dilakukan oleh Pencacah melalui wawancara oleh :
  - 1) Penyelenggara Pelayanan Publik 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 pengawas atau sejenisnya yang terkait.
  - 2) Lembaga independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan Survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

### 3. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survei dilakukan sebagai berikut:

#### a) Pengukuran Skala Likert

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

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

$N$  = 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Penyelenggara Pelayanan Publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (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; dan
- b. memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2.

Nilai Persepsi, 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:

### 2. Pengolahan dengan komputer

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

### 2. Pengolahan secara manual

- a) Data Isian kuesioner dari setiap Responden dimasukkan ke dalam 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:

## 2) 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 Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan cara menjumlahkan X unsur.

Tabel 3.

Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

NO URUT RESPONDEN	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									
dst									
Nilai/unsur									
Nrr/unsut									
Nrr tertbg/unsur									
IKM Unit Pelayanan									

\*)Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)

## Keterangan :

U1 – U9 = Unsur-Unsur Pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

- \*) = Jumlah NRR Industri Kecil dan Menengah (IKM) tertimbang

- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 perunsur

## IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	
U2	Prosedur	
U3	Waktu pelayanan	
U4	Biaya/tarif	
U5	Produk layanan	
U6	Kompetensi pelaksana	
U7	Perilaku pelaksana	
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	
U9	Sarana dan prasarana	

## 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 kecenderungan penerima layanan.

## III. Tahapan Pelaporan

## 1. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap Penyelenggara Pelayanan Publik, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

## a) Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap Penyelenggara Pelayanan Publik diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai Survei komposit (gabungan) untuk setiap Penyelenggara Pelayanan Publik, 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 :

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



Maka untuk mengetahui nilai Survei Penyelenggara Pelayanan Publik 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 x 25 = y.

b) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan).

c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel 2).

b) 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 paling sedikit harus tetap dipertahankan.

c) Hasil Survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website, atau media jejaring sosial.

d) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang di Survei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

## 2. Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut

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

a) Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan deskripsi (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*).

b) 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 (SKM) tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas Pelayanan Publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka Pelayanan Publik.

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 (SKM) dapat dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 4.  
Prioritas Unsur, Program/Kegiatan, Waktu dan  
Pertanggungjawaban

No	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB

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

c) Format Publikasi Industri Kecil dan Menengah di Ruang Pelayanan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PERANGKAT DAERAH/UPTD/KELURAHAN..... PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/.....TAHUN.....																							
<table border="1" style="width: 100%; height: 150px;"> <thead> <tr> <th>NILAI IKM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="font-size: 48px; vertical-align: middle;">76</td> </tr> </tbody> </table>	NILAI IKM	76	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">NAMA LAYANAN :</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JUMLAH</td> <td>: orang</td> </tr> <tr> <td>JENIS KELAMIN</td> <td>: L = orang/P= orang</td> </tr> <tr> <td>PENDIDIKAN</td> <td>: SD = orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>SMP = orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>SMA = orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>DIII = orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>S1 = orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>S2 = orang</td> </tr> <tr> <td>Periode Survei</td> <td>= (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)</td> </tr> </tbody> </table>	NAMA LAYANAN :		JUMLAH	: orang	JENIS KELAMIN	: L = orang/P= orang	PENDIDIKAN	: SD = orang		SMP = orang		SMA = orang		DIII = orang		S1 = orang		S2 = orang	Periode Survei	= (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)
NILAI IKM																							
76																							
NAMA LAYANAN :																							
JUMLAH	: orang																						
JENIS KELAMIN	: L = orang/P= orang																						
PENDIDIKAN	: SD = orang																						
	SMP = orang																						
	SMA = orang																						
	DIII = orang																						
	S1 = orang																						
	S2 = orang																						
Periode Survei	= (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)																						
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MENERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>																							

B. SISTEMATIKA PELAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1) Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, tujuan Survei, metode, tim Survei dan jadwal pelaksanaannya Survei :

- a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan Survei, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Tujuan Survei berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil Survei yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten oleh Bagian Organisasi.
- 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 atau diolah.
- d. Tim Survei terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana Survei.
- e. Jadwal Survei 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 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 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 harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

---

BUPATI BANJAR,

Ttd

KHALILURRAHMAN

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI BANJAR  
NOMOR : 59 TAHUN 2020  
TANGGAL : 27 OKTOBER 2020

CONTOH FORMAT KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA PERANGKAT DAERAH/UPTD/KELURAHAN..... KABUPATEN BANJAR.....

Tanggal Survei : .....	Jam Survey	a. 08.00 s.d 12.00
		b. 13.00 s.d 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... tahun  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA

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

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden).

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P
		1 2 3 4			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 kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	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			

BUPATI BANJAR,

Ttd

KHALILURRAHMAN