



SALINAN

BERITA DAERAH KOTA TANGERANG SELATAN

No.44,2020

PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN.
Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 44 Tahun 2020 tentang
Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

PROVINSI BANTEN PERATURAN WALIKOTA TANGERANG SELATAN NOMOR 44 TAHUN 2020

TENTANG

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA TANGERANG SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan;
- b. bahwa salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat;
- c. bahwa dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus dilakukan sesuai pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Tangerang Selatan Di Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4935);

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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah 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);
5. 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);
6. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 72);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Tangerang Selatan.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

3. Walikota adalah Walikota Tangerang Selatan.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Tangerang Selatan.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
8. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja atau kantor pelayanan pada penyelenggara Pelayanan Publik yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, badan usaha, lembaga non pemerintah yang menerima pelayanan dari Pelaksana.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
13. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
14. Kuesioner adalah daftar pertanyaan mengenai pendapat responden terhadap kinerja Pelayanan Publik.
15. Responden adalah Penerima Pelayanan Publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau pernah menerima pelayanan dari pelaksana pelayanan publik.
16. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 2

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan SKM.
- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam satu tahun.
- (3) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 3

Unsur SKM paling sedikit memuat:

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme dan prosedur;
- c. waktu penyelesaian pelayanan;
- 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

Pasal 4

- (1) SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dilaksanakan menurut jenis pelayanan.
- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap unit Pelayanan Publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang telah ditentukan.
- (3) Indikator dan metodologi survei sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun dalam pedoman pelaksanaan SKM.
- (4) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan pedoman pelaksanaan SKM.
- (5) Pedoman pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 5

Dalam melaksanakan SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Penyelenggara Pelayanan Publik dapat bekerjasama dengan lembaga lain yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

Pasal 6

- (1) Dalam melakukan survei, digunakan teknik pengumpulan data dan pengolahan data sesuai dengan format yang ditentukan.
- (2) Contoh kuesioner dan format pengolahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 7

Hasil pengumpulan data dan pengolahan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) dilakukan analisis dan penyusunan laporan.

BAB III

PUBLIKASI DAN LAPORAN

Pasal 8

- (1) Hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (2) Penyelenggara Pelayanan Publik menganalisis hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk merumuskan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib mempublikasikan hasil SKM dan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan kepada masyarakat.
- (4) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diselenggarakan diruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan daring, *Website* Penyelenggara Pelayanan Publik atau media jejaring sosial.
- (5) Format publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 9

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik menyusun laporan hasil SKM yang telah dilaksanakan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- (3) Penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling lambat tanggal 30 Nopember tahun berkenaan.

Pasal 10

- (1) Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dikompilasi dan dilaporkan kepada Walikota sebagai Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat skala Kota.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Gubernur Banten dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 11

Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil SKM dan menindaklanjuti perbaikan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB IV

PENDANAAN

Pasal 12

Pelaksanaan SKM dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Tangerang Selatan.

BAB V
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 13

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik yang sedang melaksanakan proses penyusunan SKM sebelum Peraturan Walikota ini berlaku, diselesaikan sesuai dengan tata cara pengolahan data sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota ini.
- (2) Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah selesai melaksanakan SKM sebelum Peraturan Walikota ini berlaku, maka hasil SKM tetap berlaku.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Tangerang Selatan.

Ditetapkan di Tangerang Selatan
pada tanggal 25 Agustus 2020

WALIKOTA
TANGERANG SELATAN,

ttd

AIRIN RACHMI DIANY

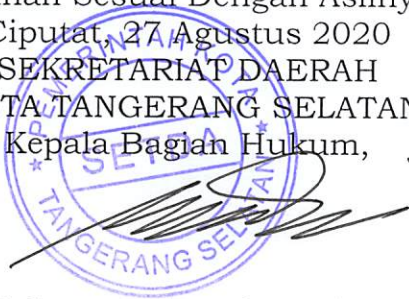
Diundangkan di Tangerang Selatan
pada tanggal 26 Agustus 2020

Pj. SEKRETARIS DAERAH
KOTA TANGERANG SELATAN,

ttd

BAMBANG NOERTJAHJO
BERITA DAERAH KOTA TANGERANG SELATAN TAHUN 2020 NOMOR 44

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Ciputat, 27 Agustus 2020
SEKRETARIAT DAERAH
KOTA TANGERANG SELATAN
Kepala Bagian Hukum,



The image shows a circular official stamp of the Secretariat of the South Tangerang City Government. The stamp contains the text 'KOTA TANGERANG SELATAN' and 'SEKRETARIAT DAERAH'. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Mohammad Ervin Ardani

LAMPIRAN I
PERATURAN WALIKOTA TANGERANG SELATAN
NOMOR 44 TAHUN 2020
TENTANG
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BAB I

PENDAHULUAN

A. Pendahuluan

Pemerintah Daerah sebagai penyedia layanan dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut, sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Namun penyelenggaraan pelayanan publik dewasa ini masih dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Dengan semakin meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat maka berakibat pula pada semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Daerah, sehingga secara otomatis Pemerintah Daerah pun berusaha semaksimal mungkin dapat mengimbangi kemajuan masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan zaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Perangkat Daerah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Pada dasarnya baik dan tidaknya kinerja suatu Pemerintah Daerah dapat diukur dari seberapa jauh kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Berhasil atau tidaknya pelayanan kepada masyarakat tidak akan pernah dapat diketahui tanpa pernah dilakukan suatu pengukuran. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud

Peraturan ini sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tujuan

Agar survei kepuasan masyarakat dapat terlaksana dengan efektif dan efisien.

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;
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan; dan
6. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat 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 SKM, meliputi:

1. Periode dan Metode Survei;
2. Pelaksanaan dan Teknik Survei;
3. Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut;
4. Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
5. Publikasi Hasil Kepuasan Masyarakat;
6. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat;

F. Unsur SKM meliputi :

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 dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

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 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 SKM, 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 tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PERIODE DAN METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan yang diberikan kepada pengguna layanan publik. Survei dapat dilakukan secara bertahap dengan jangka waktu yaitu 1 (satu) kali dalam satu tahun. Untuk keperluan tertentu, penyelenggara pelayanan publik dapat menambah pelaksanaan survei sesuai kebutuhan.

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

B. Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert.

Skala Likert adalah suatu 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

1. Pelaksana Survei

Pelaksana Survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan publik dan BUMD di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan, dan dilaksanakan dengan cara :

a. Swakelola

Survei dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara pelayanan publik, dengan membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat, terdiri atas:

- 1) Pengarah;
- 2) Ketua;
- 3) Surveyor paling banyak 5 (lima) orang;
- 4) Pengolah Data paling banyak 3 (tiga) orang; dan
- 5) Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 1(satu) orang.

b. Kerjasama dengan pihak lain

Pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan laporan hasil survei dapat dilakukan melalui Kerjasama dengan pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Teknik Survei

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- 1) Wawancara /tatap muka dengan responden;
- 2) Pengguna layanan mengisi sendiri, termasuk yang dikirim melalui surat;
- 3) Elektronik atau e-survei, terutama pada jenis layanan dengan fasilitas online;
- 4) Diskusi kelompok terfokus (FGD); dan/atau
- 5) Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara secara mendalam.

3. Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

a. Persiapan Survei terdiri dari :

- 1) Menyusun instrumen/materi survei
 - a) mempersiapkan daftar pertanyaan dalam kuesioner yang akan diisi oleh pengguna layanan dengan memilih kata yang mudah dipahami dan jelas.
 - b) daftar kuesioner dibuat sesuai jenis layanan yang akan di survei.

Pada Bagian Kuesioner secara umum dibagi 3 bagian terdiri dari:

- a) Bagian Pertama, berisi judul kuesioner dan nama instansi
- b) Bagian Kedua, berisi profil responden antara lain:
 - (1) Jenis kelamin;
 - (2) Usia;
 - (3) Pendidikan; dan
 - (4) Pekerjaan.

Profil digunakan untuk menganalisis karakteristik responden terkait persepsi (penilaian) respon terhadap pelayanan yang diperoleh, selain itu juga ditambahkan kolom waktu/jam saat dilakukan survei.

- c) Bagian ketiga, berisikan daftar pertanyaan yang struktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan terstruktur berisi jawaban dengan pilihan ganda (pertanyaan tertutup), sedangkan pertanyaan tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berisi saran, pendapat, kritik dan apresiasi.
- 2) Bentuk Jawaban Kuesioner

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.

b. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1) Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih dan ditentukan berdasarkan jumlah pengguna layanan paling sedikit selama 3 bulan terakhir. 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 and Morgan (tabel 1)** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

dimana :

S = jumlah sampel

λ^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 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	1000000	384

2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

pengumpulan data dapat dilakukan pada :

- a) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan; dan
- b) Lingkungan perumahan, domisili atau tempat lainnya, untuk penerima layanan tertentu.

c. Menyusun tahapan /jadwal survei

Sebelum melakukan survei, disusun tahapan /jadwal survei :

Tabel 2

Tahapan /Jadwal survei

No	Uraian	Waktu pelaksanaan (bulan)				
		M-1	M-2	M-3	M-4	M-5
1	Penyusunan SK Tim Survei	x				
2	Persiapan Survei	x				
3	Pelaksanaan Survei/pengumpulan data		x	x		
4	Pengolahan data				x	
5	Penyusunan Laporan					x

Penentuan jadwal dapat disesuaikan dengankondisi unit penyelenggara pelayanan dan banyak responden.

d. Pelaksanaan Survei/ Pengumpulan Data

1) Pengumpulan Data

Surveyor berdasarkan berdasarkan jadwal dan metode yang telah ditetapkan, menyampaikan kuesioner kepada responden sesuai unsur survei kepuasan masyarakat yang telah ditentukan. Agar memperoleh hasil yang diharapkan, akurat dan objektif maka surveyor harus menjelaskan maksud dan tujuan survei dan materi survei yang akan diisi oleh responden.

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 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) saran perbaikan ataupun kritik diupayakan diisi oleh responden sebagai upaya perbaikan layanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

3) Pengolahan Data

a) Langkah-langkah pengolahan data

- (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 unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

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

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

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 unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

$$\text{IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel.3

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

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

a) Pengolahan dengan komputer

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

b) Pengolahan secara manual

1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

(a) 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.

(b) Nilai indeks pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

b) 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.

4) Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari setiap unit pelayanan publik, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

IKM unit pelayanan publik diperoleh dari nilai rata-rata IKM setiap seluruh jenis pelayanan yang disurvei. Sedangkan nilai IKM pada jenis pelayanan diperoleh dari nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap jenis 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 jenis pelayanan A sebagaimana tabel berikut:

Tabel .4
Unsur dan Nilai SKM

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 untuk mengetahui nilai IKM pada jenis pelayanan A dihitung dengan cara sebagai berikut:

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

Nilai IKM (X) pada jenis pelayanan A tersebut selanjutnya dikonversikan dengan nilai dasar 25, sehingga nilai IKM pada jenis pelayanan A setelah dikonversi = Nilai IKM (X) x 25

Untuk mengetahui nilai IKM unit pelayanan publik setelah dikonversi, diambil dari nilai rata – rata IKM setelah dikonversi pada semua jenis pelayanan yang disurvei.

Dengan demikian, hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a) Nilai IKM setelah dikonversi pada unit pelayanan publik = nilai rata – rata IKM setelah dikonversi pada semua jenis pelayanan yang disurvei.
- b) Mutu pelayanan (lihat tabel 3) ; dan
- c) Kinerja unit pelayanan publik (lihat tabel 3).

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 tinggi, minimal harus tetap dipertahankan.

BAB IV

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data 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 SKM 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 SKM 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 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 SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel. 5
RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU							PENANGGUNGJAWAB

BAB V

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Penyampaian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Laporan Hasil Survei yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap jenis layanan yang di survei harus disampaikan secara berjenjang sebagai berikut:

- a. Unit Penyelenggara Pelayanan melaporkan kepada Kepala Perangkat Daerah.
- b. Kepala Perangkat Daerah melaporkan kepada Walikota melalui Sekretaris daerah Cq. Bagian Organisasi dan Kinerja Aparatur untuk dilakukan pengolahan data skala kota untuk baik sebagai Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang Selatan juga sebagai bahan kebijakan pemerintah kota dalam melaksanakan pelayanan publik.
- c. Walikota menyampaikan laporan hasil survei kepuasan masyarakat yang telah diolah oleh Bagian Organisasi dan Kinerja Aparatur kepada Gubernur Banten dan Kemetrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

B. Sistematika Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Materi pokok laporan hasil survei disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

- I. Pendahuluan, sekurang – kurangnya meliputi:
 - a. Latar Belakang, yang berisi tentang data umum unit penyelenggara pelayanan, jangkauan layanan dan data jumlah masyarakat yang dilayani minimal 2 (dua) tahun terakhir serta permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan.
 - b. Maksud dan tujuan dilakukan survei;
 - c. Unsur pelayanan yang disurvei; dan
 - d. Ruang lingkup laporan survei.
- II. Pelaksanaan Survei
 - a. Metode dan teknik survei yang dilakukan;
 - b. Jadwal dan lokasi pelaksanaan survei;
 - c. Jenis pelayanan yang disurvei;
 - d. Teknik penarikan sampling (responden); dan
 - e. Teknik pengumpulan data dari surveyor atau petugas survei.

III. Hasil dan Analisis

- a. karakteristik responden, usia, jenis kelamin, jenis layanan yang di terima, tingkat pendidikan dan pekerjaan utama; dan
- b. Analisis hasil survei, hasil pengolahan data survei sampai dengan nilai indeks kepuasan masyarakat.

IV. Kesimpulan dan Saran

- a. Kesimpulan berisi informasi yang perlu dilakukan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap unsur pelayanan; dan
- b. Saran berisi hal hal yang harus di lakukan dalam perbaikan pelayanan publik oleh unit penyelenggara pelayanan publik atau yang perlu di koordinasikan dengan perangkat daerah /lembaga lain yang terkait dengan pelayanan yang diselenggarakan.

BAB VI

PUBLIKASI HASIL KEPUASAN MASYARAKAT

Penyelenggaraan pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil survei Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat pengguna layanan, publikasi hasil survei minimal memuat:

1. nama unit pelayanan publik;
2. jenis pelayanan;
3. periode survei;
4. hasil survei;
5. data responden; dan
6. rencana tindak lanjut hasil survei.

Publikasi hasil survei kepuasan masyarakat dilakukan antara lain melalui:

1. papan informasi ditempat pelayanan;
2. anjungan informasi atau TV media;
3. media cetak;
4. website; dan/atau
5. media lainnya yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna pelayanan.

BAB VII

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN

1. Secara berkala Walikota melalui Perangkat Daerah yang ditunjuk melakukan pemantauan dan melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjut harus dipublikasikan kepada masyarakat.
3. Pengujian Kualitas 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.
4. 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 paling sedikit 6 (enam) bulan sekali.
5. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini, menjadi acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik 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.
6. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan publik, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing penyelenggara pelayanan publik serta masyarakat.

BAB VIII
PENUTUP

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

WALIKOTA
TANGERANG SELATAN,

ttd

AIRIN RACHMI DIANY

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Ciputat, 27 Agustus 2020
SEKRETARIAT DAERAH
KOTA TANGERANG SELATAN
Kepala Bagian Hukum,



Mohammad Ervin Ardani

LAMPIRAN II

PERATURAN WALIKOTA TANGERANG SELATAN

NOMOR 44 TAHUN 2020

TENTANG

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP

PELAYANAN PUBLIK

CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA

Tanggal Survei : Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA(sebutkan)

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

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4

<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>

<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.</p>	<p>1 2 3 4</p>
--	----------------------------

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									
INilai /Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NRR /Unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####
NRR tertbg/ unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####
IKM Unit pelayanan									

Page 1

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 NRR = Nilai rata-rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

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	####

WALIKOTA
TANGERANG SELATAN,

ttd

AIRIN RACHMI DIANY

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
 Ciputat, 27 Agustus 2020
 SEKRETARIAT DAERAH
 KOTA TANGERANG SELATAN
 Kepala Bagian Hukum,

Mohammad Ervin Ardani

LAMPIRAN III
 PERATURAN WALIKOTA TANGERANG SELATAN
 NOMOR 44 TAHUN 2020
 TENTANG
 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
 PELAYANAN PUBLIK

FORMAT PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN

HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS/BADAN/UPT (NAMA UNIT PELAYANAN PUBLIK) KOTA TANGERANG SELATAN SEMESTER ... TAHUN ...	
Jenis Pelayanan ;	
NILAI IKM (Setelah dikonversi) <p style="text-align: center;">78,80</p> Mutu Pelayanan : B Kinerja Unit Pelayanan : Baik	RESPONDEN Jumlah : Orang Jenis Kelamin : L = Orang P = Orang Pendidikan : SD = Orang SMP = Orang SMA = Orang DIII = Orang S1/DIV = Orang S2 = Orang S3 = Orang
Persyaratan : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Waktu Penyelesaian Pelayanan : Biaya/Tarif : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Kompetensi Pelaksana: Perilaku Pelaksana : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan : Sarana dan Prasarana :	
RENCANA TINDAK LANJUT :	
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	

WALIKOTA
 TANGERANG SELATAN,

ttd

AIRIN RACHMI DIANY

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
 Ciputat, 27 Agustus 2020
 SEKRETARIAT DAERAH
 KOTA TANGERANG SELATAN
 Kepala Bagian Hukum,

Mohammad Ervin Ardani