



WALI KOTA BATU

**PROVINSI JAWA TIMUR
PERATURAN WALI KOTA BATU
NOMOR 21 TAHUN 2021**

TENTANG

**PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATU**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA BATU,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Batu;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Batu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4118);
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 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4700);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011

- Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
5. 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);
 6. 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);
 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 Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Pembinaan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);

10. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
14. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;
15. Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 9 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
16. Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN WALI KOTA TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATU.**

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Daerah Kota Batu.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Batu.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Batu.
4. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kota Batu.
5. Inspektorat adalah Inspektorat Kota Batu.

6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah unit organisasi di Lingkungan Pemerintah Kota Batu.
7. Unit Pelaksana Teknis Dinas yang selanjutnya disingkat UPTD adalah Unit Kerja atau Subordinat SKPD.
8. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Pemerintah Kota Batu Tahun Berjalan.
9. 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.
10. Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
11. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) Tahun sekali.
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. Unsur SKM adalah unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.
14. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi Pemerintah.
15. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
16. Pemberi Pelayanan Publik adalah Pegawai Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
17. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, organisasi, lembaga, instansi pemerintah/swasta dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara.

18. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
19. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
20. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
21. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei.

Pasal 2

- (1) SKPD/UPTD/Puskesmas/Desa/Badan Usaha Milik Daerah wajib melakukan SKM secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setahun.
- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk memperoleh IKM.

Pasal 3

SKM yang dilakukan terhadap SKPD/UPTD/Puskesmas/Desa/Badan Usaha Milik Daerah menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

Pasal 4

- (1) Dalam melaksanakan SKM, SKPD/UPTD/Puskesmas/Desa/Badan Usaha Milik Daerah dapat bekerjasama dengan lembaga lain.
- (2) Lembaga lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

Pasal 5

- (1) SKPD/UPTD/Puskesmas/Desa/Badan Usaha Milik Daerah wajib mempublikasikan hasil SKM.

- (2) Laporan hasil SKM SKPD/UPTD/Puskesmas/ Desa/Badan Usaha Milik Daerah disampaikan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 6

Laporan hasil SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan IKM Pemerintah Daerah.

Pasal 7

Biaya pelaksanaan dibebankan pada APBD melalui Dokumen SKM SKPD/UPTD/Puskesmas/ Desa/Badan Usaha Milik Daerah Pelaksanaan Anggaran pada SKPD/UPTD/Puskesmas/Desa/Badan Usaha Milik Daerah dan/atau Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Batu paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.

Pasal 8

- (1) Pelaksanaan SKM SKPD/UPTD/Puskesmas/ Desa/Badan Usaha Milik Daerah dilaporkan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Batu paling sedikit setiap 1 (satu) tahun sekali.
- (2) Hasil pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Gubernur Jawa Timur dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 9

Pedoman penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Batu sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 10

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi SKM SKPD/UPTD/Puskesmas/ Desa/Badan Usaha Milik Daerah dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Batu.

Pasal 11

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Batu
pada tanggal 19 Maret 2021

WALI KOTA BATU,



DEWANTI RUMPOKO

Diundangkan di Batu
pada tanggal 19 Maret 2021
SEKRETARIS DAERAH KOTA BATU,



ZADIM EFFISIENSI

BERITA DAERAH KOTA BATU TAHUN 2021 NOMOR 21/G

**PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATU**

**BAB I
MAKSUD, TUJUAN, DAN SASARAN**

- 1. Maksud:**
sebagai pelaksanaan SKM di lingkungan SKPD/UPTD/Puskesmas/
Desa/Badan Usaha Milik Daerah.
- 2. Tujuan:**
 - a. meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - b. mengukur kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.
- 3. Sasaran:**
 - a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik;
 - b. mendorong penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 - c. mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
 - d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

**BAB II
UNSUR DAN MANFAAT**

- 1. Unsur survei pelayanan publik meliputi 9 (sembilan) unsur yaitu:**
 - a. Persyaratan
yaitu syarat yang harus dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan maupun pengaduan.
 - c. Waktu Penyelesaian;
yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - d. Biaya/Tarif;
yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
 - e. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- f. **Kompetisi Pelaksana**
yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. **Perilaku Pelaksana**
yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan Prasarana**
sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, serta digunakan untuk benda bergerak misal komputer/mesin, sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan proyek) dan digunakan untuk benda yang tidak bergerak, misalkan tanah dan gedung.

2. Manfaat SKM antara lain:

- a. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. diketahui kinerja penyelenggara pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu diambil, serta upaya tidak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
- d. diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
- e. memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja; dan
- f. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit layanan.

BAB III PRINSIP DAN RUANG LINGKUP

1. Prinsip pelaksanaan SKM, meliputi:

- a. **Transparan**
yaitu hasil SKM harus di publikasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.
- b. **Partisipatif**
yaitu dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. **Akuntabel**
yaitu hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

- d. Berkesinambungan
yaitu SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- e. Keadilan
yaitu pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- f. Netralitas
yaitu dalam melakukan SKM survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

2. Ruang Lingkup pedoman penyusunan SKM meliputi:

a. Metode Survei:

- 1) Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat.
Survei ini dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Adapun survei dapat dilakukan setiap triwulan/3 (tiga) bulan sekali, tiap semester/6 (enam) bulan sekali, atau pertahun/1 (satu) tahun sekali.
Survei bersifat komprehensif dan hasil survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan serta sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik. Metode harus dinyatakan dalam laporan SKM; dan
- 2) Metode Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif.

b. Pelaksanaan dan Teknis Survei:

- 1) Pelaksanaan 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 lainnya yang dibentuk semata-mata untuk pelayanan publik;
- 2) Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman seperti Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), pelaku usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud perlu dilakukan melalui perjanjian kerja sama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara;
- 3) Tahapan Survei
Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:
 - 1. menyusun instrument survei;
 - 2. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
 - 3. menentukan responden
 - 4. melaksanakan survei;

5. mengolah hasil survei; dan
6. menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggung jawabkan.

Teknik SKM antara lain:

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

Penyusunan Laporan SKM meliputi:

1. Materi Pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, Tim SKM, dan jadwal pelaksanaan dan tindak lanjut SKM;
2. Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan dan hasil 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 analisis survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 (dua) tahun sebelumnya; dan
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 (*exsecutive summary*);

c. Langkah-Langkah penyusunan SKM

Langkah-Langkah penyusunan SKM meliputi:

1) Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Penyusunan SKM yang terdiri dari;
 - Pengarah;
 - Pelaksana terdiri dari:
 - Ketua; dan
 - Anggota sekaligus sebagai surveior paling banyak 5 (lima) orang.
 - Sekretariat paling banyak 3 (tiga) 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. Kuesioner

Dalam menyusun SKM, digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

b. Bagian Kuesioner secara umum terbagi dalam:

- Bagian pertama berisikan judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei;
- 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 survei; dan
- Bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang berstruktur 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.

3. 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 dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. Tidak baik diberi nilai persepsi 1;
- b. Kurang baik diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik diberi nilai 3; dan
- d. 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; dan
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosedurnya mudah dan efektif.

2) 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 table sampel dari **Krejcie and Morgan (Lampiran II)** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

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

3) 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; dan
2. Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

4) Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, 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 unit pelayanan yang bersangkutan; dan
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - Unit pelayanan sendiri walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subjektif karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi objektivitas penilaian. Untuk mengurangi subjektivitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait;
 - 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 subjektif;
 - Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik;
 - Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik paling sedikit di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan *online*, website unit, atau media jejaring sosial.

d. Langkah-Langkah Pengolahan Data

yaitu langkah-langkah pengelolaan data, baik sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.

1) Pengukuran Skala Likert

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:

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

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; dan
- b. memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

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
---	---------------	----------------	---	-------------

2) 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; dan

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:

- 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.

- Nilai indeks pelayanan

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

3. Pengujian Kualitas Data

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

3) Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan IKM, 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:

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 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 x 25 = y
 - b. Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
 - c. Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)
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.

e. Pemantauan, Evaluasi, dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indek Kepuasan Masyarakat

- 1) Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik;
- 2) Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
- 3) Pengujian Kualitas Data
Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan 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 di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan. Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem *Data Base* IKM terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program, antara lain:
 1. *Operating Sistem (OS) DOS*, atau
 2. *Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW)*; dan
 3. SPSS, maupun yang 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 paling sedikit 1 (satu) tahun sekali;
- 6) Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan SKM
Semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun SKM secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan SKM 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