



BUPATI WONOGIRI  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI WONOGIRI  
NOMOR 41 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI WONOGIRI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik terhadap Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri;
- b. bahwa sehubungan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat oleh penyelenggara pelayanan publik maka Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 61 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri perlu ditinjau kembali;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah 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);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Wonogiri Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 133);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Wonogiri (Lembaran Daerah Kabupaten Wonogiri Tahun 2016 Nomor 22, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 156);
12. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 58 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan dan Tata Kerja Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Wonogiri (Berita Daerah Kabupaten Wonogiri Tahun 2016 Nomor 58);

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI**

**BAB I**  
**KETENTUAN UMUM**  
**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Wonogiri;
2. Pemerintah adalah Pemerintah Kabupaten Wonogiri;
3. Bupati adalah Bupati Wonogiri;
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah;
5. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya di singkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya di singkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
7. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/ kantor pelayanan pada Instansi Pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan;
8. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
9. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) tahun sekali;
10. Lembaga Lain adalah lembaga Pemerintah atau non Pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi;
11. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang- undangan
12. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi Pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik;
13. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik;
14. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggara pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat;
15. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
16. 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;
17. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah;
18. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/ BUMS dan BHMN.

BAB II  
MAKSUD DAN TUJUAN  
Pasal 2

- (1) Pedoman penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dimaksud sebagai pedoman bagi Penyelenggara Pelayanan Publik dalam menyusun IKM dengan metode survei yang seragam.
- (2) Pedoman penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik selanjutnya.

BAB III  
SASARAN , RUANG LINGKUP, MANFAAT DAN UNSUR SKM

Bagian Kesatu  
Sasaran

Pasal 3

Sasaran SKM meliputi :

- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- c. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik; dan
- d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

Bagian Kedua  
Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang lingkup pedoman ini diterapkan terhadap seluruh unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja terhadap Pelayanan Publik yang meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan SKM, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks SKM, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

Bagian Ketiga  
Manfaat

Pasal 5

Dengan tersedianya data hasil SKM secara berkala, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- a. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik secara periodik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM ;
- d. diketahui IKM secara menyeluruh terhadap unsur Pelayanan Publik;
- e. memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### Bagian Keempat Unsur SKM

##### Pasal 6

- (1) Unsur SKM yang harus ada untuk dasar pengukuran sebagai berikut :
  - a. persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
  - c. waktu penyelesaian, adalah jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
  - d. 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;
  - e. 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.
  - f. kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
  - g. perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
  - h. penanganan pengaduan, saran dan masukan , adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
  - i. 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).

- (2) Unsur- unsur sebagaimana di maksud pada ayat (1) yang dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, adalah :
  - a. unsur biaya/ tarif, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).  
Contoh : pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
  - b. unsur kompetensi pelaksana dan unsur perilaku pelaksana, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

#### BAB IV PERIODE SURVEI DAN METODE PENELITIAN

##### Bagian Kesatu Periode Survei

###### Pasal 7

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan SKM secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Perangkat Daerah yang memberikan Pelayanan Publik tidak secara langsung atau pelayanan administrasi kepada aparatur wajib melaksanakan survei dengan metode survei setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- (3) Apabila dibutuhkan, SKM sebagaimana di maksud pada ayat (1), dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.

##### Bagian Kedua Metode Penelitian

###### Pasal 8

Metode penelitian yang dilakukan secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*, yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei, dimana responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

#### BAB V PELAKSANAAN DAN TEKNIK SKM

##### Bagian Kesatu Pelaksanaan

###### Pasal 9

- (1) Pelaksanaan survei dapat dilaksanakan sendiri atau melalui unit independen yang berpengalaman, melalui perjanjian kerjasama untuk dibuatkan berita acara.
- (2) Tahapan survei mencakup langkah-langkah sebagai berikut :
  - a. menyusun instrumen survei;
  - b. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;

- c. menentukan responden;
- d. melaksanakan survei;
- e. mengolah hasil survei;
- f. menyajikan dan melaporkan hasil.

## Bagian Kedua Teknik Survei

### Pasal 10

Teknik SKM menggunakan, antara lain :

- a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan lewat surat;
- c. kuesioner elektronik (*e-survei*);
- d. diskusi kelompok terfokus;
- e. wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

## BAB VI LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

### Pasal 11

Langkah-langkah penyusunan SKM sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## BAB VII PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN IKM

### Pasal 12

- (1) Untuk melaksanakan penilaian hasil SKM, Sekretaris Daerah secara independen ditunjuk sebagai pemantau dan mengevaluasi pelaksanaannya.
- (2) Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan perbaikan guna peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

### Pasal 13

Secara berkala Sekretaris Daerah melaporkan hasil pemantauan dan evaluasi kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik kepada Bupati sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Penyelenggara Pelayanan Publik.

### Pasal 14

- (1) Laporan hasil SKM disampaikan kepada Bupati dengan tembusan Sekretaris Daerah dan Kepala Bagian Organisasi.
- (2) Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik mempublikasikan hasil SKM serta rencana dan tindak lanjutnya dipublikasikan melalui media massa, website dan media sosial.
- (3) Sistematika penulisan laporan hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VIII  
ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Pasal 15

Analisa masing-masing unsur SKM dilakukan setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM dengan cara :

- a. analisa univariat 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 Sosial Sciences).
- b. analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh : hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan. Tujuannya adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Hasil dari analisis ini perlu dibuatkan rencana tindak lanjut perbaikan guna perbaikan kualitas Pelayanan Publik.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, maka Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 61 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri (Berita Daerah Kabupaten Wonogiri Tahun 2016 Nomor 61) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.



Pasal 17

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Wonogiri  
pada tanggal 16 Agustus 2018

BUPATI WONOGIRI ✓



JOJO SUTOPO

Diundangkan di Wonogiri  
pada tanggal 16 Agustus 2018

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN WONOGIRI,



BERITA DAERAH KABUPATEN WONOGIRI TAHUN 2018 NOMOR 41

LAMPIRAN I  
PERATURAN BUPATI WONOGIRI  
NOMOR 41 Tahun 2018  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT UNIT  
PEYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN  
WONOGIRI

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Penyusunan SKM yang terdiri dari :
  - 1) Pengarah;
  - 2) Pelaksana, terdiri dari :
    - a) Ketua;
    - b) Anggota sekaligus sebagai surverior sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang
  - 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 (tiga) orang
- b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei.

2. Penyiapan Bahan Survei

- a. Dalam menyusun survei kepuasan masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Yang disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.
- b. Bagian Kuesioner  
Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :
  - Bagian I : berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei
  - Bagian II : berisikan identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Dapat ditambahkan kolom waktu/ jam responden saat survei.
  - Bagian III : berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur (jawaban dengan pilihan ganda/ pertanyaan tertutup) maupun tidak terstruktur (pertanyaan dengan jawaban bebas yang dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan

apresiasi/ pertanyaan terbuka).

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang terdiri dari :

- a. Tidak Baik / Tidak Mudah / Tidak Puas / ..... diberi nilai persepsi 1;
- b. Kurang Baik / Kurang Mudah / Kurang Puas / ..... diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik / Mudah / Puas diberi nilai persepsi 3 / .....; dan
- d. Sangat Baik / Sangat Mudah / Sangat Puas diberi nilai persepsi 4 / .....

B Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel dari **Krejcie and Morgan** dapat dilihat dari lampiran peraturan ini atau 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

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

N = Populasi

P (Populasi menyebar normal) = Q = 0,5

$d^2$  = 0,05

2. Lokasi dan waktu Pengumpulan Data

- a. Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti : Unit Pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya;
- b. Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti : telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data

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

b. Pengisian Kuesioner

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

- 1) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan

dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan;

- 2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :
  - a) Unit pelayanan sendiri guna mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait;
  - b) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei;
  - c) Hasil SKM tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas Pelayanan Publik;
  - d) Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial;
  - e) Contoh format publikasi dapat dilihat pada lampiran peraturan Bupati ini.

### C. Langkah-Langkah Pengolahan Data

#### 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 :

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

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 :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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

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

Tabel : 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 :

### 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:

- 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.

- Nilai indeks pelayanan

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

- Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkomplikasikan data responden yang dihimpun

berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama, informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecendrungan penerima layanan.

c. 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
- b) Mutu pelayanan (lihat tabel, mutu pelayanan)
- c) Kinerja unit pelayanan (lihat tabel)

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

4) Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

**RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM**

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENAGGUNG JAWAB

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut :

**Tabel 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

*Handwritten mark*



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

1

**TABEL BENTUK MUTU PELAYANAN  
CONTOH FORMAT PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN**

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

<b>NILAI IKM</b>	<b>NAMA LAYANAN :</b>			
<b>76</b>	<b>RESPONDEN</b>			
	<b>JUMLAH</b>	:		orang
	<b>JENIS KELAMIN</b>	:	L =	orang/ P = orang
	<b>PENDIDIKAN</b>	:	SD =	orang
			SMP =	orang
			SMA =	orang
			DIII =	orang
			S1 =	orang
			S2 =	orang
Periode Survei = (tgl-bln-tahun)s/d(tgl-bln-tahun)				

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

14

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1									
2									
3									
4									
5									
...									
dst									
Jml nilai per unsur									
NRR Per Unsur									
NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur									*)
<b>IKM Unit Pelayanan</b>									**)

**Keterangan :**

- U1 s.d 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 0,11 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

Wonogiri, Januari 2018

KEPALA .....

NAMA  
Pangkat  
NIP

**CONTOH KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN WONOGIRI**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 – 12.00  
 13.00 – 15.30

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA

:  LAINNYA.....

Jenis Layanan yang diterima :

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P* 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	P* 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	P* 1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara tentang 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	P* 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	P* 1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	P* 1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	P* 1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak sama sekali b. Diterima tetapi tidak ditindaklanjuti c. Ditindaklanjuti tapi kurang maksimal d. Ditindaklanjuti dengan baik	P* 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	P* 1 2 3 4		

\*) Keterangan : P = Nilai pendapat responden (di isi oleh petugas)

*nk*

**PETUNJUK PENGISIAN**  
**Formulir Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  
**dengan cara manual**

1. Nomor Urut Responden : Isilah urutan responden dari awal sampai terakhir sehingga secara otomatis dapat diketahui jumlah responden.
2. Nilai per Unsur Pelayanan U1 s.d U9 : Isilah Unsur Pelayanan sesuai dengan nilai yang diberikan oleh responden, dari U1 s.d U9 sama dengan urutan dalam kuesioner.
3. Jumlah Nilai Unsur Pelayanan : Isilah dengan menjumlah nilai masing-masing unsur (ke bawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.
4. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan : Isilah nilai rata-rata IKM per Unsur Pelayanan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
5. Jumlah NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan : Isilah jumlah nilai per Unsur Pelayanan dikalikan 0,11 (nilai bobot rata-rata tertimbang).
6. \*) Jumlah NRR IKM Tertimbang Unit Pelayanan : Isilah dengan menjumlahkan NRR IKM tertimbang per Unsur Pelayanan dari U1 s.d. U9.
7. \*\*) IKM Unit Pelayanan : Isilah dengan jumlah nilai SKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25.

BUPATI WONOGIRI



JOKO SUTOPO

LAMPIRAN II  
PERATURAN BUPATI WONOGIRI  
NOMOR 41 Tahun 2018  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT UNIT  
PENYELENGGARA PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN  
WONOGIRI

SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN HASIL  
SKM

Dalam penulisan laporan hasil SKM minimal memuat sistematika sebagai berikut :

Halaman Judul  
Kata Pengantar  
Daftar Isi  
Daftar Tabel  
Isi Laporan

- I. PENDAHULUAN
    - 1.1 Latar Belakang
    - 1.2 Dasar Hukum
    - 1.3 Maksud dan Tujuan
    - 1.4 Manfaat
    - 1.5 Ruang Lingkup
  - II. METODOLOGI SKM
    - 2.1 Metode dan Unsur Survei
    - 2.2 Tim SKM
    - 2.3 Jadwal SKM
    - 2.4 Langkah-Langkah Pengolahan Data
  - III. PEMBAHASAN HASIL SKM
    - 3.1 Indeks setiap Unsur Pelayanan
    - 3.2 Analisis Karakteristik Responden
    - 3.3 Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan
    - 3.4 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat
    - 3.5 Rencana Tindak Lanjut
  - IV. PENUTUP
    - 4.1 Kesimpulan
    - 4.2 Saran
- Lampiran

BUPATI WONOGIRI,



JOKO SUTOPO