



BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR

PROVINSI SUMATERA SELATAN

PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR

NOMOR II TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, akan dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a tersebut di atas, maka perlu diatur dan ditetapkan dengan Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dan Kabupaten Ogan Ilir di provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4347);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2016 Nomor 6) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2017 Nomor 1);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 11 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2021 Nomor 11);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah Kabupaten adalah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
5. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Pelaksana Survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei.
9. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melakukan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
10. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
11. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
12. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
13. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
14. 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.
15. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah.
16. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

BAB II

UNSUR-UNSUR SKM

Pasal 2

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

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

BAB III METODE SURVEI

Bagian Kesatu Periode Survei

Pasal 3

- 1) Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat, yakni:
 - a. survei triwulan (setiap 3 bulanan);
 - b. survei semester (setiap 6 bulanan); dan/atau
 - c. survei satu tahun (setiap satu tahunan).
- 2) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat 1 bersifat komprehensif dan hasil analisa survei digunakan untuk:
 - a. melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan; dan/atau

- b. sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.
- 3) Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei sebagaimana dimaksud pada ayat 1, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan.
- 4) Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data *dank luster* penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Bagian Kedua Metode penelitian

Pasal 4

Survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert yakni suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket).

BAB IV

PELAKSANAAN, TEKNIK SURVEI DAN PENYUSUNAN LAPORAN

Pasal 5

- 1) Pelaksanaan SKM dapat dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik, Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerja sama dengan unit independen untuk dibuatkan berita acara.
- 2) Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:
 - a. menyusun instrumen survei;
 - b. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
 - c. menentukan responden;
 - d. melaksanakan survei;
 - e. mengolah hasil survei; dan
 - f. menyajikan dan melaporkan hasil.
- 3) SKM dapat menggunakan teknik survei, antara lain:
 - a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
 - b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
 - c. kuesioner elektronik (*e-surve*);
 - d. diskusi kelompok terfokus; dan
 - e. wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Pasal 6

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

- a. Materi pokok laporan SKM mencakup:
 - (1) latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik;
 - (2) tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM;
 - (3) metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah;
 - (4) tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM; dan
 - (5) jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksana survei.
- b. Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.
- c. Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BABV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Penetapan Pelaksana

Pasal 7

- 1) Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Penyusunan SKM yang terdiri dari:
 - a. pengarah
 - b. pelaksana, terdiri dari:



- a) ketua; dan
 - b) anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
 - c. sekretariat sebanyak-banyaknya 3 (tiga) orang.
- 2) Apabila bekerja sama 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.

Bagian Kedua Penyiapan Bahan Survei

Pasal 8

- 1) Dalam menyusun SKM digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan Kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.
- 2) Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam:
 - a. bagian pertama berisi judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei;
 - b. bagian kedua dapat berisi identitas responden, antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei; dan
 - c. bagian ketiga berisi daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.
- 3) 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.



Bagian Kedua
Penetapan Jumlah Responden, Lokasi
dan Waktu Pengumpulan Data

Pasal 9

- 1) Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

dimana:

S = jumlah sampel

λ = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

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

D = 0,0

- 2) Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan pada:
 - a. lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya; dan
 - b. lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.
- 3) Pengumpulan data dapat dilakukan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
- 4) Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan cara:
 - a. dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan; dan
 - b. dilakukan pencacah melalui wawancara oleh unit pelayanan sendiri dan/atau unit independen.
- 5) Hasil SKM tersebut harus ada saran dan perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 6) Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB VI
LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Bagian Kesatu
Pengukuran Skala Likert

Pasal 10

- (1) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai dan 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:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 2,5 dengan rumus sebagai berikut:

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

- (2) Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:
- menambah unsur yang dianggap relevan; dan
 - memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang 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	65,00-76,50	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

Bagian Kedua Pengolahan Data Survei

Pasal 11

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

1. Pengolahan dengan komputer; 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 :

(1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh:

untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

(2) Nilai Indeks pelayanan

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

(3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam 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.

Bagian ketiga Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Pasal 12

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

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

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 pada Pasal 10 ayat 2, Mutu Pelayanan)
- c) Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel pada Pasal 10 ayat 2, Kinerja unit pelayanan)
- 2) 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 indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:
 - a. persiapan (enam hari kerja);
 - b. pelaksanaan pengumpulan data (enam hari kerja);
 - c. pengolahan data indeks (enam hari kerja); dan
 - d. penyusunan dan pelaporan hasil (enam hari kerja).

BAB VII

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME

PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 13

- 1) Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi 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 sebagai informasi yang dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
- 4) Pengolahan data melalui komputer dapat menggunakan program, antara lain :
 - a. Operating Sistem (OS) DOS;
 - b. Operating Sitem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW);
 - c. SPSS; dan
 - d. Lain-lainnya.
- 5) Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
- 6) Semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.
- 7) Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB VIII

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Pasal 14

- 1) Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara Analisa Univariat yakni memaparkan hasil temuan tanpa bermaksud memberikan kesimpulan dan Analisa Bivariat yakni menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain.
- 2) Hasil analisa ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam dalam garfik ataaau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang di survei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciensces*).
- 3) Analisa Bivariat sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 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.

- 4) Hasil pengolahan data SKM melalui Analisa Bivariat tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.
- 5) 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 SKM

NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU						PENANGGUNG JAWAB

BAB IX PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Ditetapkan di Martapura
pada tanggal, 10 Maret 2022

BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR,

H. LANOSIN

Diundangkan di Martapura

pada tanggal, 11 Maret 2022

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR,

JUMADI

BERITA DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR TAHUN
/ 2022 NOMOR 11.

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR
NOMOR II TAHUN 2022
TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN OGAN
KOMERING ULU TIMUR

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat 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
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO.	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										
S Nilai /Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NRR/ Unsur	##	##	##	##	##	##	##	##	##	
NRR Tertbg/ Unsur	##	##	##	##	##	##	##	##	##	*) #####
IKM Unit Pelayanan										**) #####

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 di bagi
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	prosedu r	###
U3	Waktu Pelayanan	###
U4	Biaya / Tarif	###
U5	Produk Layanan	###
U6	Kompetensi Pelaksana	###
U7	Perilaku Pelak asana	###
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	###
U9	Sarana dan Prasaran a	###

LAMPIRAN III
PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR
NOMOR 11 TAHUN 2022
TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

TABEL BENTUK MUTU PELAYANAN
CONTOH FORMAT PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN

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

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

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