



SALINAN

BUPATI WONOSOBO
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI WONOSOBO
NOMOR 18 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI WONOSOBO,

- Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan pada Pasal 14 Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik dalam rangka memberikan kemudahan dan layanan berusaha bagi masyarakat, setiap unit penyelenggara layanan publik perlu melakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa untuk melaksanakan survei sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu pengaturan secara teknis dalam bentuk Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan

- Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 6801);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
 8. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 10) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2022 Nomor 17, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 15);
 9. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5);
 10. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 39 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo (Berita Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2022 Nomor 39);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Wonosobo.
2. Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Bupati adalah Bupati Wonosobo.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam menyelenggarakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Penyelenggara pelayanan publik.
6. Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Wonosobo yang selanjutnya disebut SKM WONOSOBO adalah aplikasi berbasis website dan dikelola oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Wonosobo.
7. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perangkat Daerah, Unit Kerja dan Badan Usaha Milik Daerah yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
11. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.

12. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
13. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan SKM untuk mengetahui kinerja Unit Pelayanan.
14. Instrumen Evaluasi Kinerja adalah alat ukur atau metode yang digunakan untuk memberikan penilaian seberapa besar tingkat prestasi kerja dari standar yang telah ditentukan.
15. Responden adalah penerima Pelayanan Publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi Unit Penyelenggara Pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

BAB II PELAKSANAAN SKM

Pasal 2

- (1) Setiap Penyelenggara wajib melakukan SKM.
- (2) Penyelenggara melaksanakan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan menggunakan metode teknik pelaksanaan survei.
- (3) Pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (4) SKM dilakukan untuk memperoleh IKM yang diukur paling lambat pada triwulan III setiap tahun.
- (5) Pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk setiap jenis layanan sebagai instrumen evaluasi kinerja Pelayanan Publik.
- (6) Dalam hal Penyelenggara tidak melakukan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Penyelenggara dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis oleh Bupati.
- (7) Pedoman pelaksanaan SKM tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 3

Dalam melaksanakan SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1), Penyelenggara menggunakan SKM WONOSOBO.

Pasal 4

- (1) SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) meliputi unsur-unsur sebagai berikut:
 - a. persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk 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 pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
 - e. produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
 - f. kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
 - g. perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
 - h. sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan serta segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan; dan
 - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (2) Unsur SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi bahan evaluasi kualitas Pelayanan Publik bagi Penyelenggara.

BAB III PUBLIKASI DAN PELAPORAN

Pasal 5

- (1) Penyelenggara yang telah melakukan SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 mempublikasikan hasil SKM.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui media elektronik dan non elektronik di ruang pelayanan dan/atau tempat strategis lainnya.

Pasal 6

- (1) Penyelenggara yang telah melakukan SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 menyusun laporan hasil SKM.
- (2) Laporan hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Sekretaris Daerah.
- (3) Sekretaris Daerah menyusun laporan dari laporan hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) untuk dilaporkan kepada Bupati.
- (4) Bupati melaporkan hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

BAB IV PEMBINAAN, PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 7

- (1) Bupati melaksanakan pembinaan, pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan dan hasil SKM.
- (2) Pembinaan, pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah.

BAB V
PENDANAAN

Pasal 8

Pendanaan pelaksanaan SKM bersumber dari:

- a. anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan/atau
- b. sumber pendapatan lain yang sah dan tidak mengikat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Wonosobo
pada tanggal 16 Juni 2023

BUPATI WONOSOBO,

ttd

AFIF NURHIDAYAT

Diundangkan di Wonosobo
pada tanggal 19 Juni 2023

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN WONOSOBO,

ttd

ONE ANDANG WARDOYO
BERITA DAERAH KABUPATEN WONOSOBO TAHUN 2023 NOMOR 19

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI WONOSOBO
NOMOR 18 TAHUN 2023
TENTANG
PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN WONOSOBO

PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan Pelayanan Publik adalah melakukan SKM kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan SKM diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur dalam pedoman ini. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. MAKSUD

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik dalam melaksanakan SKM.

C. TUJUAN

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

D. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

E. PRINSIP

Dalam penyusunan SKM dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**
Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**
Pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**
Dalam melakukan SKM, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

F. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Pedoman Pelaksanaan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada peraturan ini, meliputi Pelaksanaan SKM, Metode dan Teknik Pelaksanaan Survei, Penetapan Jumlah Sampel dan Pengolahan Data, Analisis Data, Penyusunan Rencana Tindak Lanjut dan Laporan Hasil SKM serta Penutup.

G. MANFAAT

Dengan dilakukannya SKM diperoleh manfaat antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Pelayanan Publik pada lingkup Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan.

BAB II PELAKSANAAN SURVEI

A. 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. Menetapkan tim pelaksana SKM;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Melaksanakan pengumpulan data survei;
4. Mengolah data hasil survei;
5. Menganalisis hasil survei;
6. Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan;
7. Menyajikan dan melaporkan hasil survei; dan
8. Mempublikasikan hasil survei.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. PELAKSANA SURVEI

Dalam pelaksanaan pengumpulan data SKM Penyelenggara membentuk Tim Penyusun SKM yang sekurang-kurangnya terdiri dari:

1. Penanggung jawab;
2. Ketua; dan
3. Anggota sekaligus sebagai surveyor (setidaknya 3 orang pelaksana pengumpulan data).

BAB III METODE DAN TEKNIK SURVEI

A. METODE SURVEI

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran melalui metode Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk metode riset dalam bentuk survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

B. TEKNIK SURVEI

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun.

Teknik Pelaksanaan SKM dengan menggunakan data primer hasil survei berdasarkan kuesioner yang telah ditetapkan. Adapun teknik survei dapat dilakukan, antara lain:

1. Wawancara tatap muka dengan kuesioner elektronik (*e-survey*) yang tersedia pada aplikasi; atau
2. Kuesioner elektronik (*e-survey*) melalui pengisian sendiri yang dikirimkan melalui aplikasi.

C. KUESIONER SURVEI

1. Kuesioner

Dalam menyusun SKM digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat selaku penerima produk pelayanan.

2. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam setiap 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 persepsi 3; dan
- d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

CONTOH KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NO	PERTANYAAN	NILAI PERSEPSI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4

3	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
4	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>
5	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
6	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>
7	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
8	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
9	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>

Tabel I. Contoh Kuesioner Survei

BAB IV
PENETAPAN JUMLAH SAMPEL DAN PENGOLAHAN DATA

A. PENETAPAN JUMLAH SAMPEL

Populasi adalah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan, sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti.

Populasi yang dimaksud dalam SKM adalah Seluruh Masyarakat atau pengguna layanan yang memanfaatkan setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Sampel yang dimaksud dalam SKM adalah bagian dari masyarakat atau pengguna layanan yang dapat mewakili persepsi tingkat kepuasan layanan untuk setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

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 menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda_2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda_2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana:

S = jumlah sampel

λ_2 = lambda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

d = 0,0

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

Table 3.1
Table for Determining Sample Size of a Known Population

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	1000000	384

Note: N is Population Size; S is Sample Size Source: Krejcie & Morgan, 1970

Tabel II. Sampel Krejcie dan Morgan

B. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil survei mengacu pada pengukuran menggunakan Skala Likert. 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:

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,000 - 2,599	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,532 - 4,000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Tabel III. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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	Sarana dan Prasarana	h

9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	i
---	---	---

Tabel IV. Unsur Pelayanan

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:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- Mutu pelayanan (lihat Tabel III)
- Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel III)

CONTOH TABEL HASIL PENGOLAHAN DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO
NAMA PERANGKAT DAERAH

Alamat Instansi. Telp Instansi.
Faks Instansi. Website Instansi. Kode Pos Instansi.

TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(NAMA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN)

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN SETELAH DIKONVERSI
1	Persyaratan		
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
3	Waktu Penyelesaian		
4	Biaya/Tarif		
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
6	Kompetensi Pelaksana		
7	Perilaku Pelaksana		
8	Sarana dan Prasarana		
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan		
	Nilai NRR setelah dikonversi		
	Mutu Pelayanan		
	Kinerja Unit Pelayanan		

Tempat, Tanggal Bulan Tahun
Jabatan Penanggung Jawab,
ttd
(.....)

Tabel V. Hasil Pengolahan Data

BAB V

ANALISIS DATA, PENYUSUNAN RENCANA TINDAK LANJUT DAN LAPORAN HASIL SURVEI

A. ANALISIS DATA

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisis secara menyeluruh terhadap unsur yang disurvei baik yang sifat teknis maupun non teknis, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisis masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisis Univariat

Analisis ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei.

2. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh : hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisis bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Melalui analisis bivariat, hasil pengolahan data SKM tidak hanya menggambarkan analisis kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisis kualitatif. Analisis ini sangat penting untuk perbaikan kualitas layanan maupun pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini perlu dibuatkan rencana tindak lanjut perbaikan atas hasil survei.

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. PENYUSUNAN RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil analisis univariat menjadi acuan utama dalam penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) untuk menindaklanjuti hasil analisis data primer atas masukan-masukan pengguna layanan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) dalam pembahasan data hasil SKM, maupun analisis data sekunder yang berasal dari saran dan masukan pengguna layanan maupun data yang bersumber dari kanal aduan. Perbaikan dapat dilakukan dengan menentukan skala prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjutnya dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan atau kurang dari 24 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

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. RTL perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel sebagaimana berikut:

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU					PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	TAHUN	

Tabel VI. Rencana Tindak Lanjut

C. PENYUSUNAN LAPORAN HASIL SURVEI

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada pengguna layanan serta kinerja dari Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan yang dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk menyediakan informasi dan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten dan berkesinambungan. Laporan hasil SKM pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dapat disusun dengan sistematika sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

- a. 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.
- b. Maksud dan tujuan berisi tentang target dan sasaran terhadap persepsi kepuasan pengguna layanan atas hasil akhir yang akan dicapai dari pelaksanaan SKM sebagai dasar penyusunan IKM Daerah oleh Bupati.
- c. Jenis layanan dan unsur SKM berisi tentang produk layanan yang dikeluarkan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik kepada dan komponen-komponen pertanyaan dalam SKM.

2. BAB II PELAKSANAAN SURVEI

- a. Pelaksana SKM berisi tentang tim yang melaksanakan kegiatan SKM mulai dari persiapan sampai dengan publikasi IKM kepada masyarakat. Tim pelaksana setidaknya terdiri dari penanggung jawab, ketua dan anggota/surveyor.

- b. Metode pengumpulan data 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.
 - c. Waktu pelaksanaan SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
 - d. Penentuan jumlah responden memuat jumlah keseluruhan populasi pengguna layanan dari seluruh jenis layanan sebagai acuan besaran sampel yang akan ditargetkan sebagai responden survei.
3. BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA
- a. Jumlah responden SKM memuat jumlah responden penerima layanan sebagai sampel yang memuat karakteristik demografi responden.
 - b. Indeks Kepuasan Masyarakat memuat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat serta peringkat unsur yang perlu mendapat prioritas dalam perbaikan pelayanan.
4. BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT
- a. Analisis hasil survei memuat data hasil perhitungan dan deskripsi hasil analisis yang memberikan penjelasan dan/atau pemahaman mengenai berbagai permasalahan dan faktor pemicu kelemahan dan kelebihan pada setiap unsur layanan yang diukur.
 - b. Rencana tindak lanjut memuat kegiatan, waktu pelaksanaan dan penanggung jawab terhadap upaya-upaya perbaikan kualitas layanan atas hasil survei dengan mengutamakan prioritas nilai unsur yang rendah.
 - c. Tren nilai SKM memuat analisis survei yang memberikan gambaran perbandingan atas hasil survei tahun sebelumnya.
5. BAB V 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.
6. LAMPIRAN-LAMPIRAN
- a. Kuesioner survei;
 - b. Tabel hasil pengolahan data;
 - c. Dokumentasi pelaksanaan SKM; dan
 - d. Berita acara Forum Konsultasi Publik (FKP) penyusunan Rencana Tindak Lanjut dan/atau Rekapitulasi Saran dan Masukan Pengguna Layanan.

BAB VI
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan SKM sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas Unit Penyelenggara Pelayanan Publik tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing unit serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif mengenai pelaksanaan serta penerapan kebijakan penyusunan SKM diatur secara tersendiri.

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 terhadap 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. SKM dilaksanakan secara periodik dan berkesinambungan untuk membandingkan indeks kepuasan masyarakat atas kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik secara berkala, 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.
5. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasikan minimal di ruang layanan dan melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit dan/atau media sosial.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan upaya-upaya pengembangan inovasi pelayanan publik.

BUPATI WONOSOBO,

ttd

AFIF NURHIDAYAT