

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI TRENGGALEK
NOMOR 70 TAHUN 2015
TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

SISTEMATIKA PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BAB I
PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, kotak pengaduan atau layanan pengaduan serta jaringan sosial yang disediakan.

Dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan alat yang diharapkan mampu mengetahui tingkat kepuasan dan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Penyelenggara serta mendorong Penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi Pelayanan Publik.

Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 45 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Kabupaten Trenggalek. Peraturan Bupati ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan. Oleh karena itu, Peraturan Bupati tersebut, perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan-undangan.

BAB II

MANFAAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Pelayanan Publik pada lingkup Pemerintah Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar Organisasi Penyelenggara pada lingkup Pemerintah dalam upaya peningkatan kinerja Pelayanan Publik.
6. Mengukur secara berkala penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara.
7. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB III

UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam Peraturan Bupati ini meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, website dan media sosial.

BAB IV

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. menyusun instrumen survei.
2. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel.
3. menentukan Responden.
4. melaksanakan survei.
5. mengolah hasil survei.
6. menyajikan dan melaporkan hasil.

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

BAB V

TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka.
2. Kuisoner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat.
3. Kuesioner elektronik (internet/e-survey).
4. Diskusi kelompok terfokus.
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

BAB VI

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit Penyelenggara.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh unit Pelayanan Publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB VII

LANGKAH-LANGKAH PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Langkah-Langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat:

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dilaksanakan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

A. PERSIAPAN

1. Penetapan Pelaksana

a. apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari:

1) Pengarah.

2) Pelaksana yang terdiri dari:

- Ketua.

- Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.

3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 (tiga) orang.

b. apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui "Perjanjian Kerja Sama" dengan unit independen.

Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh:

1) Badan Pusat Statistik (BPS);

2) Perguruan Tinggi (Pakar);

3) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM);

4) Pelaku Usaha; atau

5) Kombinasi dari unit tersebut 1 s.d. 4.

2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner;

b. Bagian dari Kuesioner/pengantar;

c. Kelengkapan peralatan.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, Responden terpilih ditetapkan minimal 100 (seratus) orang

dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar ($\text{"Jumlah unsur"} + 1$) $\times 10 =$ jumlah responden $(9 + 1) \times 10 = 100$ (seratus) responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpul Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya) pada saat sibuk;
- 2) Di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu (seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

4. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. persiapan;
- b. pelaksanaan pengumpulan data;
- c. pengolahan data indeks; dan
- d. penyusunan dan pelaporan hasil.

B. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

C. PENGISIAN KUESIONER

Pengisian Kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
2. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - a. Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian.

Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- b. Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

D. PENGOLAHAN DATA

1. Metode pengolahan data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan x 25

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

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

Tabel: Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PER SEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1.	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2.	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3.	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4.	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

2. Perangkat Pengolahan

- a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program/aplikasi yang dijalankan dengan komputer/sistem data base sesuai yang digunakan untuk pengolahan data berbasis komputer.

- b. Pengolahan secara manual:

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);

- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanandan nilai survei unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah Kuesioner yang diisi oleh Responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah

Responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai survei pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

3). Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data Responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil Responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

BAB VIII LAPORAN HASIL PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN SURVEI

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

1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

Contoh:

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan pelayanan	3,45
2.	Prosedur pelayanan	2,65
3.	Waktu pelayanan	3,53
4.	Biaya/tarif pelayanan	2,31
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	1,55
6.	Kompetensi pelaksana	3,12
7.	Perilaku pelaksana	2,13
8.	Maklumat pelayanan	2,43
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,21

maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,45 \times 0,11) + (2,65 \times 0,11) + (3,53 \times 0,11) + (2,31 \times 0,11) + (1,55 \times 0,11) + (3,12 \times 0,11) + (2,13 \times 0,11) + (2,43 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) =$$

Nilai survei adalah 2,682

Dengan demikian nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
= 2,682 x 25 = 67,05
 - b. Mutu pelayanan B.
 - c. Kinerja unit pelayanan Baik.
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan
- Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

B. PEMASANGAN (INSTALATION) PROGRAM

Untuk memudahkan pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang diinstall pada komputer masing-masing unit pelayanan.

Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan "Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik" dapat menggunakan program Office (Microsoft Word dan Microsoft Excel).

BAB IX
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL
PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL
PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat.
2. 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.
3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, rencana dan tindaklanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
4. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, instansi pemerintah yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan Kementerian PAN Cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik.

BAB X

**FORMAT KUESIONER DAN PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER
PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**A. FORMAT KUESIONER DAN PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER
PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
SKPD/UNIT KERJA PELAYANAN:

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan survei kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.
Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

....., 2015

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
SKPD/UNIT KERJA PELAYANAN :

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT :

TELEPON/FAX :/.....
(.....2015)

- PERHATIAN**
1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
 2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
 3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
 4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
 5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1.PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA :	
NIP/DATA LAIN :	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan di Unit ini, mudah dimengerti?</p> <p>a. Tidak mudah</p> <p>b. Cukup mudah</p> <p>c. Mudah</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Kompetensi Petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak mampu</p> <p>b. Cukup mampu</p> <p>c. Mampu</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
<p>2. Menurut pendapat Saudara, apakah alur pelayan di unit pelayanan ini mudah dimengerti?</p> <p>a. Tidak mudah</p> <p>b. Cukup mudah</p> <p>c. Mudah</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak Sopan dan Ramah</p> <p>b. Cukup Sopan dan Ramah</p> <p>c. Sopan dan Ramah</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
<p>3. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang waktu pelayanan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan di unit pelayanan ini</p> <p>a. Tidak cepat</p> <p>b. Cukup cepat</p> <p>c. Cepat</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang maklumat/janji layanan di Unit Pelayanan ini:</p> <p>a. Tidak dilakukan secara optimal</p> <p>b. Cukup dilakukan secara optimal</p> <p>c. dilakukan secara optimal</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
<p>4. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang Biaya/Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan</p> <p>a. Tidak wajar</p> <p>b. Cukup wajar</p> <p>c. wajar</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan di Unit Pelayanan ini</p> <p>a. Tidak dilakukan secara optimal</p> <p>b. Cukup dilakukan secara optimal</p> <p>c. dilakukan secara optimal</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>

<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Cukup sesuai</p> <p>c. Sesuai</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>		
--	----------------------------	--	--

**ASPEK DAN INDIKATOR SURVEI DAN PENYUSUNAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA
KABUPATEN TRENGGALEK**

1. Persyaratan pelayanan, dengan indikator penilaian pada:
 - Kesederhanaan persyaratan pelayanan di front office (FO)
 - Kesederhanaan persyaratan pelayanan di loket
2. Prosedur pelayanan, dengan indikator penilaian pada:
 - Kemudahan pelayanan di Front Office (FO)
 - Kemudahan pelayanan di loket
3. Waktu pelayanan, dengan indikator penilaian pada:
 - Penyelesaian proses layanan dari awal hingga akhir sesuai standar
 - Kecepatan penanganan administrasi
4. Biaya/Tarif dengan indikator penilaian pada:
 - Kejelasan informasi pembiayaan
 - Kejelasan perincian biaya
 - Kejelasan bila ada biaya tambahan
 - Kepastian biaya yang harus dibayar
 - Kecocokan antara biaya yang ditetapkan dengan yang dibayar
 - Penggunaan alat bukti pembayaran.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dengan indikator penilaian pada:
 - Kejelasan hasil produk jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana, dengan indikator penilaian pada:
 - Disiplin:
 - Kesiapan petugas di tempat kerja
 - Ketepatan waktu bekerja sesuai jadwal
 - Ketertiban dalam antar pelayanan
 - Kejelasan dalam memberikan informasi
 - Ketertiban dalam ruang pelayanan
 - Kerapian petugas layanan
 - Tanggung Jawab:
 - Kejelasan tugas dan wewenang
 - Ketanggapan akan mutu layanan
 - Ketanggapan petugas administrasi dalam pelayanan
 - Ketanggapan dalam penanganan keluhan

Kemampuan:

- Ketepatan langkah-langkah proses layanan administrasi
- Kesesuaian waktu dalam pelayanan
- Kesigapan yang ditujukan staf administrasi
- Keramahan dalam pelayanan
- Pemahaman para petugas terhadap kebutuhan pelayanan
- Sikap aktif yang ditujukan petugas dalam pelayanan
- Mendengarkan keluhan pelanggan

Kecepatan:

- Kecepatan penanganan administrasi
- Kecepatan penanganan pengaduan
- Penyelesaian proses layanan dari awal hingga akhir sesuai standar

7. Perilaku Pelaksana, dengan indikator penilaian pada:

Keadilan:

- Netralitas sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung
- Sikap adil dalam pelayanan
- Menerapkan sistem antri yang adil

Kesopanan dan keramahan:

- Kesopanan petugas administrasi
- Keramahan petugas administrasi dalam melakukan pelayanan
- Kejujuran sikap para karyawan dalam melayani

8. Maklumat Pelayanan, dengan indikator penilaian pada:

- Upaya perbaikan pelayanan
- Kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dengan indikator penilaian pada:

- Pengelolaan penanganan pengaduan
- Terdapat sarana kotak pengaduan, telepon
- Petugas pengelola pengaduan
- Ruang media pengaduan

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN :
ALAMAT :
Telp./Fax. :

NO.URUT RESPONDEN	NILAI PER 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.									
dst									
100.									
Jml Nilai per unsur									
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi									
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11									*)
SKM Unit Pelayanan									**)
Keterangan: U1 s/d U9 = Unsur Pelayanan NRR = Nilai Rata-Rata SKM = Survei Kepuasan Masyarakat *) = Jml. NRR SKM Tertimbang **) = SKM unit pelayanan x 25				2015 Penanggung Jawab (.....)				

PETUNJUK PENGISIAN

Formulir Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dengan cara manual

1. Unit pelayanan : Isilah dengan jelas nama unit pelayanan yang dinilai.
2. Alamat : Isilah dengan lengkap alamat unit pelayanan yang dinilai (sampai dengan Kabupaten/Kota dan Propinsi) Nama Jalan, Kode Pos dan Nomor Telepon/Fax.
3. Nomor urutan responden : Isilah urutan responden dari awal sampai terakhir sehingga secara otomatis dapat diketahui jumlah responden .
4. 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.
5. Jumlah nilai unsur pelayanan : Isilah dengan menjumlah nilai masing-masing unsur (kebawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.
6. Nilai rata-rata (NRR) perunsur pelayanan : Isilah nilai rata-rata SKM. per unsur pelayanan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
7. Jumlah NRR tertimbang per unsur pelayanan : Isilah jumlah nilai per unsur pelayanan di kalikan 0,11 (nilai bobot rata-rata tertimbang).
8. *) Jumlah NRR SKM tertimbang unit pelayanan : Isilah dengan menjumlahkan NRR SKM tertimbang per unsur pelayanan dari U1 s.d. U9.
9. **)SKM unit pelayanan : Isilah dengan jumlah nilai SKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25.

B. SISTEMATIKA PELAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT KERJA PELAYANAN

1. Kata Pengantar
2. Daftar Isi
3. Bab I : Pendahuluan
 - A. Latar Belakang
 - B. Falsafat Organisasi
 - C. Kinerja Organisasi
 - D. Sarana Pendukung
 - E. Standar Pelayanan
4. Bab II : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
 - A. Latar Belakang Pelaksanaan
 - B. Dasar Hukum
 - C. Maksud dan Tujuan
 - D. Teknis Pelaksanaan
5. Bab III : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
 - A. Profil Responden
 - B. Survei Kepuasan Masyarakat
 - C. Deskripsi dan Analisis Masing-Masing Unsur
6. Bab IV : Prioritas Penanganan Perbaikan
7. Bab V : Penutup
8. Lampiran-lampiran
 - A. Profil Responden
 - B. Data Input Koesioner Survei Kepuasan Masyarakat
 - C. Daftar Kuesioner Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
 - D. Data Responden
 - E. Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

C. PEMANTAUAN, EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT:

I. PELAKSANAAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI

- a. Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat.
- b. 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.

- c. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

II. LANGKAH DALAM MENINDAKLANJUTI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT :

- Tandai dari 9 unsur pelayanan, mana unsur yang paling rendah skornya.
- Urutkan unsur yang rendah skornya menjadi prioritas utama dalam perbaikan pelayanan.
- Pemberian diklat dan pembinaan terkait SDM yang bertugas dalam pemberian pelayanan.
- Upayakan perbaikan sarana pelayanan yang menyebabkan keluhan pengguna layanan.
- Laporkan hasil survei kepada pimpinan Organisasi Penyelenggara pelayanan dan pimpinan daerah dalam memudahkan upaya perbaikan, terkait keperluan anggaran .
- Lakukan kembali Survei Kepuasan Masyarakat pasca upaya perbaikan pelayanan
- Komitmen bersama sangat diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

III. TINDAK LANJUT MENINGKATKAN SKOR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NO.	VARIABEL	RENCANA TINDAK LANJUT
1	2	3
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Mengevaluasi satandar pelayanan pada setiap unit pelayanan• Memenuhi persyaratan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
2	Pemahaman terhadap prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Memperjelas alur pelayanan• Menempatkan diagram alur pelayanan ditempatkan yang mudah dilihat pengujung• Menyediakan fasilitas/layanan informasi bagi pengguna layanan

3	Ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal waktu yang ditetapkan	<ul style="list-style-type: none"> • Memasang jadwal waktu pelayanan • Mengevaluasi jadwal pelayanan dan pelaksanaannya • Memasang informasi jika terjadi perubahan jadwal pelayanan
4	Kesesuaian tarif/biaya antara biaya yang dibayarkan dengan ketentuan yang ditetapkan	<ul style="list-style-type: none"> • Memasang tarif biaya pelayanan sesuai ketentuan • Membuat kwitansi resmi pada setiap adanya pembayaran • Pengumuman agar tidak melalui calo
5	Kejelasan produk spesifikasi pada jenis pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Memasang papan produk spesifikasi pada jenis pelayanan • Mengevaluasi produk jenis pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan • Membuat komitmen bersama untuk meningkatkan kedisiplinan • Menerapkan sanksi bagi pegawai di unit pelayanan yang tidak disiplin • Meningkatkan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan • Pimpinan senantiasa memonitor terhadap tanggung jawab kinerja bawahannya • Memberikan kejelasan dan kepastian petugas yang melayani • Memasang papan nama petugas dalam memberikan pelayanan • Mengevaluasi tupoksi masing-masing petugas • Meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
7	Kenyamanan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Menciptakan keadilan dalam memberikan/mendapatkan pelayanan • Melayani pengguna layanan

		sesuai nomor urut pendaftaran/antrian
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Mengevaluasi beban kerja masing-masing petugas pelayanan• Memasang papan maklumat pelayanan• Meningkatkan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan• Membuat komitmen bersama untuk meningkatkan kedisiplinan.
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam memberikan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Upayakan petugas yang menangani pengaduan adalah orang yang profesional (sesuai bidangnya)• Mengoptimalkan petugas pelayanan pengaduan (bilamana menyangkut penanganan pengaduan pelayanan publik)• Menjaring pendapat masyarakat• Memasang kotak pengaduan dan kelengkapannya pada tempat pelayanan• Memasang nomor telepon untuk pengaduan dan tindak lanjutnya

D. SURVEI BERKESINAMBUNGAN

Untuk membandingkan survei kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.

Pj. BUPATI TRENGGALEK,

TTD

JARIANTO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



ANIK SUWARNI

Nip . 19650919 199602 2 001