



**SALINAN**

**GUBERNUR SULAWESI SELATAN**

**PERATURAN GUBERNUR SULAWESI SELATAN**

**NOMOR 144 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

GUBERNUR SULAWESI SELATAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dalam mewujudkan pelayanan prima, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan publik melalui instrumen penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. 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);
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
  7. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2010 Nomor D);
  8. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2016 Nomor 10);
  9. Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 16 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2012 Nomor 16);

### **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR SULAWESI SELATAN TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN.

## **BAB I**

### **KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Provinsi adalah Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Pemerintah Provinsi adalah Gubernur beserta perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah.

3. Gubernur adalah Gubernur Sulawesi Selatan.
4. Perangkat Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
5. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
6. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
8. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah semua unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
9. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur- unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
10. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
11. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
12. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik;
13. Penerima Pelayanan Publik adalah perorangan, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik: dan
14. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan.
15. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
16. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur

penyelenggara pelayanan.

17. 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.
18. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah.
19. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara.

## **BAB II**

### **TUJUAN DAN SASARAN**

Bagian Kesatu

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

#### **Pasal 2**

Peraturan ini bertujuan untuk menjadi acuan bagi unit penyelenggara pelayanan publik Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat

#### **Pasal3**

Sasaran yang ingin dicapai dalam Peraturan ini adalah:

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

## **BAB III**

### **PRINSIP, RUANG LINGKUP DAN UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Bagian Kesatu

Prinsip Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

#### **Pasal4**

Survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. transparan;
- b. partisipatif;

- c. akuntabel;
- d. berkesinambungan;
- e. keadilan; dan
- f. netralitas;

Bagian Kedua  
Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

**Pasal 5**

Ruang lingkup pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat pada peraturan ini meliputi:

- a. metode survei;
- b. pelaksanaan dan teknik survei;
- c. langkah-langkah penyusunan survei;
- d. langkah-langkah pengolahan data;
- e. pemantauan;
- f. evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian indeks survei kepuasan masyarakat;
- g. analisa hasil survei; dan
- h. rencana tindak lanjut.

Bagian Ketiga  
Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

**Pasal 6**

Unsur survei kepuasan masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme dan prosedur;
- c. waktu penyelesaian;
- d. biaya/tarif;
- e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
- f. kompetensi pelaksana;
- g. perilaku pelaksana;
- h. penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan
- i. sarana dan prasarana.

**BAB IV**  
**METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Bagian Kesatu  
Periode Survei Kepuasan Masyarakat

**Pasal 7**

- (1) Unit penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat

secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

- (2) Survei kepuasan masyarakat secara berkala atau periodik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 tahun.

## Bagian Kedua

### Metode Penelitian Survei Kepuasan Masyarakat

#### **Pasal 8**

- (1) Survei secara periodik dilakukan dengan menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran- menggunakan skala *Likert*,
- (2) Skala *likert* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik dengan memilih salah satu pernyataan dari pilihan yang tersedia.

## **BAB V**

### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### Bagian Kesatu

#### Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

#### **Pasal 9**

Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan publik yang terdapat pada organisasi perangkat daerah, Badan Usaha Milik Daerah, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

#### **Pasal 10**

- (1) Survei dapat dilakukan sendiri atau bermitra dengan lembaga lain yang sudah berpengalaman.
- (2) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui pejianjian kejasama dan dibuatkan berita acara.

#### **Pasal 11**

- (1) Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:
- a. perencanaan;
  - b. persiapan;
  - c. pelaksanaan;
  - d. pengolahan; dan
  - e. penyajian hasil survei.
- (2) Tahapan pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.

## Bagian Kedua

### Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

#### **Pasal 12**

Survei dapat dilakukan dengan menggunakan teknik survei, antara lain:

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

## Bagian Ketiga

### Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

#### **Pasal 13**

Materi pokok dalam laporan survei kepuasan masyarakat mencakup:

- a. Pendahuluan, meliputi:
  1. latar belakang masalah;
  2. tujuan survei kepuasan masyarakat;
  3. metode;
  4. tim survei kepuasan masyarakat (terdiri dari penanggungjawab dan pelaksana survei kepuasan masyarakat);
  5. jadwal skm memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
- b. Analisis, meliputi
  1. data kuesioner;
  2. perhitungan; dan
  3. deskripsi hasil analisis.
- c. Penutup, terdiri dari:
  1. kesimpulan; dan
  2. saran/rekomendasi.
- d. Selain hal-hal pokok di atas, laporan juga harus memuat ringkasan eksekutif.

## **BAB VI**

### **LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### Bagian Kesatu Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

#### Paragraf 1 Penetapan Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

#### **Pasal 14**

- (1) Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu dibentuk Tim yang terdiri dari:
- a. pengarah; dan
  - b. pelaksana, terdiri dari:
    1. ketua;
    2. anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak- banyaknya 5 orang; dan
    3. sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.
- (2) Apabila bekejasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memenuhi kriteria sebagai berikut:
- a. memiliki kredibilitas dan pengalaman di bidang penelitian atau survei; dan
  - b. melalui perikatan pejianjian kejasama antara lembaga lain dengan unit penyelenggara pelayanan publik.

#### Paragraf 2 Penyiapan Bahan Survei Kepuasan Masyarakat

#### **Pasal 15**

- (1) Survei dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpul data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.
- (2) Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh.

#### **Pasal 16**

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

- a. bagian pertama; berisi judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
- b. bagian kedua; berisi identitas responden, seperti jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei; dan
- c. bagian ketiga, berisi :
  1. daftar pertanyaan yang terstruktur; berisi jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup); dan
  2. daftar pertanyaan tidak terstruktur; berisi pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik. dan apresiasi.



### **Pasal 17**

- (1) Desain bentuk jawaban kuesioner dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan berupa pilihan berganda.
- (2) Bentuk pilihan jawaban pertanyaan bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.
- (3) Contoh kuesioner sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Bagian Kedua Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

### **Pasal 18**

- (1) Penetapan jumlah responden dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh.
- (2) Teknik penarikan sampel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

### **Pasal 19**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di :

- a. lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, antara lain unit pelayanan surat izin mengemudi, surat tanda nomor kendaraan dan transportasi; dan
- b. lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, antara lain telepon, air bersih, pendidikan.

### **Pasal 20**

- (1) Tahapan pelaksanaan pengumpulan data, meliputi;
  - a. pengumpulan data; dan
  - b. pengisian kuesioner.
- (2) Pengisian kuesioner sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:
  - a. dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan; dan
  - b. dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
    1. unit pelayanan sendiri; dan
    2. unit independen yang berpengalaman dan kredibel.

## **BAB VII**

### **LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA**

#### **Pasal 21**

- (1) Pengolahan data survei kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:
  - a. pengolahan dengan komputer; dan
  - b. pengolahan secara manual.
- (2) Pengolahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, sebagai berikut:

- a. data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (UI) sampai dengan unsur X (UX); dan
  - b. untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
    1. nilai rata-rata per unsur pelayanan, diperoleh dari jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi; dan
    2. nilai indeks pelayanan, diperoleh dengan cara menjumlahkan X unsur.
- (3) Pengujian kualitas data, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.
- (4) Pengolahan data survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan pengukuran skala Likert tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

### **Pasal 22**

- (1) Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:
- a. indeks setiap unsur pelayanan;
  - b. prioritas peningkatan kualitas pelayanan (unsur yang mempunyai nilai paling rendah diperbaiki lebih dahulu, sedangkan yang nilainya tinggi harus tetap dipertahankan); dan
  - c. penyusunan jadwal.
- (2) Contoh perhitungan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.
- (3) Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:
- a. persiapan, 6 (enam) hari kerja;
  - b. pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
  - c. pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja; dan
  - d. penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja).

## **BAB VIII**

### **PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

#### Bagian Kesatu

#### Pemantauan, Evaluasi dan Pengawasan

### **Pasal 23**

- (1) Pemantauan dan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dilaksanakan oleh Sekretariat Daerah melalui Biro yang bertanggungjawab di bidang ketatalaksanaan, pelayanan publik dan reformasi birokrasi.

- (2) Dalam melaksanakan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengikutsertakan organisasi perangkat daerah terkait dan/atau pihak lain yang berkompeten dan kredibel.
- (3) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.
- (4) Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pimpinan unit penyelenggara wajib melakukan perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **Pasal 24**

Pengawasan terhadap pelaksanaan hasil, pelaporan dan penerapan hasil survei dilakukan oleh Inspektorat.

#### Bagian Kedua

#### Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

#### **Pasal 25**

- (1) Pelaksana survei melaporkan hasil pelaksanaan survei.
- (2) Pelaporan hasil pelaksanaan survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan secara beijenjang, yaitu:
  - a. kepala unit penyelenggara pelayanan publik melaporkan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah; dan
  - b. Gubernur melaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi.
- (3) Dalam rangka peningkatan transparansi hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil dan rencana tindak lanjutnya kepada publik /masyarakat.
- (4) Publikasi hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan melalui :
  - a. ruang layanan;
  - b. media cetak;
  - c. media elektronik;
  - d. media online;
  - e. website; dan
  - f. media sosial.
- (5) Hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai dasar penyusunan survei kepuasan masyarakat secara nasional.

**BAB IX**  
**ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK**  
**LANJUT**

**Pasal 26**

- (1) Analisa masing-masing unsur survei kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan cara:
  - a. analisa univariat; dan
  - b. analisa bivariat;
- (2) Analisa hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diperlukan bagi perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

**Pasal 27**

- (1) Hasil analisa survei perlu dibuatkan rencana tindak lanjut perbaikan.
- (2) Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya.
- (3) Penentuan prioritas rencana tindak lanjut dengan jangka waktu sebagai berikut:
  - a. jangka pendek (kurang dari 12 bulan);
  - b. jangka menengah (lebih dari 12 bulan dan kurang dari 24 bulan); dan
  - c. jangka panjang (lebih dari 24 bulan).
- (4) Contoh tabel rencana tindak lanjut perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat tercantum dalam lampiran V Peraturan Gubernur ini.

**BAB X**  
**PEMBIAYAAN**

**Pasal 28**

- (1) Biaya pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dibebankan pada APBD masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Biaya pelaksanaan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dibebankan pada APBD Sekretariat Daerah melalui Biro yang menangani bidang ketatalaksanaan, pelayanan publik dan reformasi birokrasi.

**BAB XI**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 29**

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

**Pasal 30**

Peraturan Gubemur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubemur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Diteteapkan di Makassar

Pada tanggal 29 September 2017

**GUBERNUR SULAWESI SELATAN**

**TTD**

**DR. H. SYAHRUL YASIN LIMPO,SH, M.Si, MH.**

Diundangkan di Makassar

Pada tanggal 29 September 2017

**SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
SULAWESI SELATAN,**

**TTD**

**Ir. H. ABDUL LATIF, M.Si., M.M.**

BERITA DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN TAHUN 2017 NOMOR

**PENJELASAN**  
**ATAS**  
**PERATURAN GUBERNUR GUBERNUR SULAWESI SELATAN**  
**NOMOR ... TAHUN 2017**  
**TENTANG**  
**PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA**  
**PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH PROVINSI**  
**SULAWESI SELATAN**

**I. UMUM**

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 media sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh indeks pelayanan publik secara nasional maka dalam melakukan survei kepuasan masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur dalam peraturan gubernur ini.

**II. PASAL DEMI PASAL**

Pasal 1 Cukup jelas.

Pasal 2 Cukup jelas

Pasal 3 Cukup jelas

Pasal 4 Cukup jelas

Pasal 5 Cukup jelas

Pasal 6

Huruf a

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

Huruf b

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

Huruf c

Yang dimaksud dengan Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk

menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan Biaya/Tarif\*) adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. \*) dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika biaya *tidak* dibebankan kepada penerima pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan 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.

Huruf f

Yang dimaksud dengan Kompetensi pelaksana\*\*) adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

\*\*) dapat diganti dengan pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Huruf g

Yang dimaksud Perilaku pelaksana\*\*) adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

\*\*) dapat diganti dengan pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Huruf h

Yang dimaksud dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Huruf i

Yang dimaksud dengan sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan (untuk benda bergerak seperti komputer, mesin, dll). Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (untuk benda tidak bergerak, seperti gedung).

Pasal 7

Cukup jelas

Pasal 8

Cukup jelas

Pasal 9

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Huruf a

Memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam perumusan Survei Kepuasan Masyarakat baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Huruf b

Berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara Nasional oleh Menteri.

Huruf c

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.

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (3)

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

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) sangat baik diberi nilai persepsi 4.



Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Cukup jelas

Pasal 22

Cukup jelas

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Cukup jelas

Pasal 25

Cukup jelas

Pasal 26

Angka 1

Analisa univariat 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 presentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar dari masing-masing unsur yang disurvei.

Angka 2

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan.

Pasal 27

Cukup jelas

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Cukup jelas

Pasal 30

Cukup jelas

TAMBAHAN BERITA DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN NOMOR .

LAMPIRAN I  
PERATURAN GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
NOMOR TAHUN 2017  
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT  
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH  
PROVINSI SULAWESI SELATAN.

**CONTOH KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN ..... KABUPATEN/KOTA .....

Tanggal Survei :

Jam Survei:  08.00 - 12.00\*  
 13.00 - 17.00\*

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  
Pekerjaan : PNS  TNI  POLRI SWASTA  
 Wirausaha  lainnya.....(sebutkan)

Jenis layanan yang diterima : ..... (misal: KTP, Akta, Sertifikat, Poli  
Umum, dll.)

## II. Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

### Pertanyaan:

|    |  |   |
|----|--|---|
| 1, | Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?   |   |
|    | a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai  | c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai                   |
| 2. | Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?  |   |
|    | a. Tidak mudah<br>b. Kurang mudah  | c. mudah<br>d. sangat mudah                     |
| 3. | Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?   |   |
|    | a. Tidak cepat<br>b. Kurang cepat  | c. Cepat<br>d. Sangat cepat                     |
| 4. | Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?   |   |
|    | a. Sangat mahal<br>b. cukup mahal  | c. murah<br>d. Gratis                           |
| 5. | Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara anlara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diharapkan ? |   |
|    | a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai  | c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai                   |
| 6. | Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?   |   |
|    | a. Tidak kompet.cn<br>b. Kurang kompeten   | c. kompeten<br>d. sangat kompeten               |
| 7. | Bagaimana pendapat saudara tentang perilalfu petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?                                  |   |
|    | a. Tidak sopan dan ramah<br>b. Kurang sopan dan ramah  | c. Sopan dan ramah<br>d. Sangat sopan dan ramah |
| 8. | Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?   |   |
|    | a. Buruk<br>b. Cukup<br>c. Baik<br>d. Sangat Baik  |   |
| 9. | Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan   |   |
|    | a. Tidak ada<br>b. Ada tetapi tidak berfungsi<br>c. Berfungsi kurang maksimal<br>d. Dikelola dengan baik.  |   |



LAMPIRAN II

PERATURAN GUBERNUR SULAWESI SELATAN

NOMOR TAHUN 2017

TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN.

**TEKNIK PENARIKAN SAMPEL**

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang diperoleh. Responden diperoleh 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:

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

dimana:

S = jumlah sampel

$A^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bias 1%, 5%, 10%.

N = populasi

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

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

**Tabel Sampel Morgan dan Krejcie**

| Populasi<br><b>(N)</b> | Sampel<br><b>(n)</b> | Populasi<br><b>(N)</b> | Sampel<br><b>(n)</b> | Populasi<br><b>(*)</b> | Sampel<br><b>(n)</b> |
|------------------------|----------------------|------------------------|----------------------|------------------------|----------------------|
| 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                  | 2000                   | 377                  |
| 170                    | 118                  | 850                    | 265                  | 3000                   | 379                  |
| 180                    | 123                  | 900                    | 269                  | 4000                   | 380                  |
| 190                    | 127                  | 950                    | 274                  | 5000                   | 381                  |
| 200                    | 132                  | 1000                   | 278                  | 7500                   | 382                  |
| 210                    | 136                  | 1100                   | 285                  | 1000                   | 384                  |
|                        |                      |                        |                      |                        |                      |

**GUBERNUR SULAWESI SELATAN**

**TTD**

**DR. H. SYAHRUL YASIN LIMPO,SH, M.Si, MH.**

LAMPIRAN III

PERATURAN GUBERNUR SULAWESI SELATAN

NOMOR TAHUN 2017

TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN.

**PENGUKURAN SKALA LIKERT**

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey 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 yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

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

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

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

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



- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- 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, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.**

| <b>Nilai Persepsi</b> | <b>Nilai Interval (NI)</b> | <b>Nilai Interval Konversi (NKI)</b> | <b>Mutu Pelayanan</b> | <b>Kinerja Unit Pelayanan (y)</b> |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|
| 1                     | 1,00 - 2,5996              | 25,00 - 64,99                        | D                     | Tidak Baik                        |
| 2                     | 2,60 - 3,064               | 65.00 - 76,60                        | C                     | Kurang Baik                       |
| 3                     | 3,0644 - 3,532             | 76,61-88,30                          | B                     | Baik                              |
| 4                     | 3,5324 - 4,00              | 88,31 - 100,00                       | A                     | Sangat Baik                       |

**GUBERNUR SULAWESI SELATAN**

**TTD**

**DR. H. SYAHRUL YASIN LIMPO,SH, M.Si, MH.**

LAMPIRAN IV

PERATURAN GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
NOMOR TAHUN 2017  
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN  
PUBLIK DI PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN.

**Perhitungan indeks kepuasan masyarakat**

Jumlah nilai dari setiap unsur unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk 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 table berikut:

| NO | Unsur SKM                               | Nilai Unsur SKM |
|----|---|-----------------|
| 1  | Pesyaratan                              | A               |
| 2  | Sistcm, Mekanisme, dan Prosedur         | B               |
| 3  | Waktu Penyelesaian                      | C               |
| 4  | Biaya/Tarif                             | D               |
| 5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | E               |
| 6  | Kompctcnsi 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:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- Mutu pelayanan
- Kineija unit pelayanan.

**GUBERNUR SULAWESI SELATAN**

**TTD**

**DR. H. SYAHRUL YASIN LIMPO,SH, M.Si, MH.**

LAMPIRAN V  
PERATURAN GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
NOMOR TAHUN 2017  
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN  
PUBLIK DI PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN.

**CONTOH TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM**

| NO | PRIORITAS<br>UNSUR | PROGRAM/KEGIATAN | WAKTU | PENANGGUNG<br>JAWAB |
|----|--------------------|------------------|-------|---------------------|
|    |                    |                  |       |                     |
|    |                    |                  |       |                     |
|    |                    |                  |       |                     |

**GUBERNUR SULAWESI SELATAN**

**TTD**

**DR. H. SYAHRUL YASIN LIMPO,SH, M.Si, MH.**