



WALIKOTA PARIAMAN
PROVINSI SUMATERA BARAT

PERATURAN WALIKOTA PARIAMAN
NOMOR 48 TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PARIAMAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan ;
- c. bahwa salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Walikota Pariaman tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kota Pariaman di Propinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4187);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Partisipasi Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018;

Memutuskan:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA PARIAMAN TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Pariaman.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Pariaman.
3. Walikota adalah Walikota Pariaman.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
8. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

8. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
10. 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.
11. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
12. 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.
13. 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.
14. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
15. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
16. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
17. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
18. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
19. 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.
20. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
21. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II

KEWAJIBAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 2

- (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Survei sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

BAB III

TUJUAN DAN SASARAN

Pasal 3

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 4

Sasaran Penyusunan Peraturan ini untuk:

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.

Pasal 5

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat, sebagaimana dimaksud Pasal 2 dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. transparans, hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. partisipatif, dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.
3. akuntabel, hal yang diatur dalam Survey Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. berkesinambungan, Survey Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkaladan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. keadilan, pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat 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 Survey Kepuasan Masyarakat, Surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

BAB IV

KEWAJIBAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 6

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. .
- (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pasal 7

Unsur yang harus dipenuhi untuk melaksanakan SKM:

1. persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. sarana dan prasarana

Pasal 8

Jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen) atau pelayanan gratis, maka pernyataan biaya diganti dengan bentuk pertanyaan gratis.

Pasal 9

- (1) Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai metodologi dan tatacara pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 10

- (1) Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, unit penyelenggara dapat bekerjasama dengan lembaga lain.
- (2) Lembaga lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

Pasal 11

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan kemasyarakat hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat dilakukan minimal diruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

- (3) Publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (2) contoh formatnya tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 12

- (1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Walikota Pariaman melalui Bagian Organisasi dan Aparatur Sekretariat Daerah Kota Pariaman.
- (2) Laporan Hasil Survei sebagaimana dimaksud ayat (2) disampaikan ke Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 13

Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dari Unit Pelayanan Publik.

Pasal 14

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Pariaman.

Ditetapkan Pariaman,
pada tanggal 30 September 2019

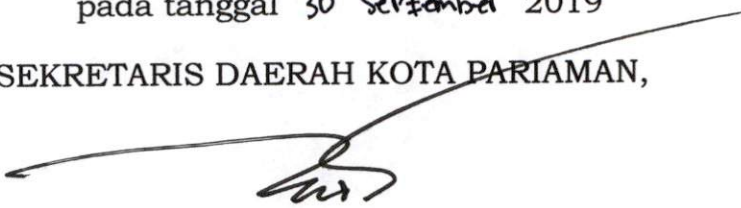
WALIKOTA PARIAMAN,



GENIUS UMAR

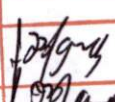
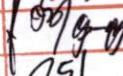
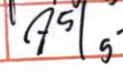
Diundangkan di Pariaman
pada tanggal 30 September 2019

SEKRETARIS DAERAH KOTA PARIAMAN,



INDRA SAKTI

BERITA DAERAH KOTA PARIAMAN TAHUN 2019 NOMOR

PARAF KOORDINASI PRODUK HUKUM KOTA PARIAMAN	
UNIT / SATUAN KERJA	PARAF / TGL
SEKDAKO PARIAMAN	
ASISTEN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN UMUM	
KABAG HUKUM & HAM	
KASUBAG PERUNDANG UNDANGAN	 5-10

LAMPIRAN I : PERATURAN WALIKOTA PARIAMAN

NOMOR : 48 TAHUN 2019

TANGGAL : 30 September 2019

TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT

METODOLOGI DAN TATACARA PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

I. METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

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. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survey 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 masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*.

Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert.

Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan 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.

II. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana survei

Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

2. 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) 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.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

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

C. Penyusunan Laporan

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

1. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang Masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
 - 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. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM Daerah oleh Walikota dan nasional oleh Menteri.

- c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
- d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
- e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*)

III. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

A. Persiapan Survey

1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Pengarah.

- 2) Pelaksana, terdiri dari:

- a) Ketua.

- b) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak- banyaknya 5 orang.

- 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

- b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei.

Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

2. Penyusunan Jadwal.

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

3. Penyiapan Bahan Survey

- a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

CONTOH KUESIONER

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 ☐ S3
Pekerjaan	☐ PNS	☐ TNI	☐ POLRI	☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
	☐ LAINNYA (sebutkan)			
Jenis Layanan yang diterima : (misal: KTP, AKTA, Sertifikat, Polim Umum, dll)				
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN				
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden. P*) untuk petugas)				
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.			P*)
	a. Tidak sesuai.			1
	b. Kurang sesuai.			2
	c. Sesuai.			3
	d. Sangat sesuai.			4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.			
	a. Tidak mudah.			1
	b. Kurang mudah.			2
	c. Mudah.			3
	d. Sangat mudah			4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.			
	a. Tidak cepat.			1

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

Saran dan masukan untuk perbaikan.....

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. 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 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

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

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

dimana :
 S = jumlah sampel
 λ2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
 taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %
 N = populasi
 P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5
 d = 0,0

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

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
- Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:
- a) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya;

- b) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.
3. Pelaksanaan Pengumpulan Data
- a) pengumpulan data Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
 - b) pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:
 - i) dilakukan sendiri oleh responden sebagai 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.
 - ii) dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - 1) 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 indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

IV. LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

A. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

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 :

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

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

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

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

Tabel II

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu

Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

B. Pengolahan Data Survei

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

1. Pengolahan dengan computer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

- Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsure pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

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

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

2) Nilai Indeks Pelayanan.

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

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 penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

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

Contoh:

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

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$X \times 25 = y$$

b) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)

c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

Contoh : Cara Pengolahan Data Survey

NO. RES PONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
Σnilai /Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NRR /Unsur	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!
NRR tertbg/Unsur	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!*)
										#DIV/0!
IKM Unit pelayanan									**)	#####

Keterangan :

U1-U9	Unsur-unsur Pelayanan
NRR	Nilai Rata-Rata
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	Jumlah NRR IKM tertimbang
**)	Jumlah NRR tertimbang x 25
NRR per Unsur	Jumlah Nilai Per Unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	UNSUR PELKAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	#DIV/0!
U2	Prosedur	#DIV/0!
U3	Waktu Pelayanan	#DIV/0!
U4	Biaya/Tarif	#DIV/0!
U5	Produk Layanan	#DIV/0!
U6	Kompetensi Pelaksana	#DIV/0!
U7	Perilaku Pelaksana	#DIV/0!
U8	Penanganan Pengadu-an, Saran & masukan	#DIV/0!
U9	Sarana dan Prasarana	#DIV/0!

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) 88.31 - 100.00

B (Baik) 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) 65.00 - 76.60

D (Tidak Baik) 25.00 - 64.99

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

D. Analisa Hasil Survey dan Rencana Tindak Lanjut

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

2. Analisa Bivariat

Analisa 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 analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

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

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU						PENANGGUNG JAWAB

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

WALIKOTA PARIAMAN,



GENIUS UMAR

PARAF KOORDINASI PRODUK HUKUM KOTA PARIAMAN	
UNIT / SATUAN KERJA	PARAF / TGL
SEKDAKO PARIAMAN	
ASISTEN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN UMUM	12/9/24
KABAG HUKUM & HAM	12/9/24
KASUBAG PERUNDANG UNDANGAN	12/9/24

LAMPIRAN II : PERATURAN WALIKOTA PARIAMAN
 NOMOR : 48 TAHUN 2019
 TANGGAL : 30 September 2019
 TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

CONTOH FORMAT PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)			
DINAS/ KANTOR/ UNIT/ UPT			
KOTA PARIAMAN			
BULAN/TRIWULAN/ SEMESTER/..... TAHUN.....			
NILAI IKM		NAMA PELAYANAN	
		RESPONDEN	
76		Jumlah	: Orang
		Jenis Kelamin	: L = orang P = orang
		Pendidikan	: SD = orang
			SMP = orang
			SMA = orang
			D III = orang
			S1 = orang
			S1 = orang
		Periode Survey= (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)	
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN			
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI			
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT			

PARAF KOORDINASI PRODUK HUKUM KOTA PARIAMAN	
UNIT / SATUAN KERJA	PARAF / TGL
SEKDAKO PARIAMAN	
ASISTEN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN UMUM	15/9/19
KABAG HUKUM & HAM	15/9/19
KASUBAG PERUNDANG UNDANGAN	15/9/19

WALIKOTA PARIAMAN, 
 GENIUS UMAR