



KABUPATEN WONOSOBO
PERATURAN KEPALA DESA
NOMOR 11 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI DESA SEMAYU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA DESA SEMAYU,

- Menimbang : a. Bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ;
- b. Bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud didalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Kepala Desa tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Desa Semayu;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Inut Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
5. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik ;
6. Keputusan Bupati Nomor 30 Tahun 2009 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Kabupaten Wonosobo;
7. Peraturan Desa Semayu Nomor 02 Tahun 2021 tentang Rencana Kerja Pemerintah Desa Semayu Tahun 2022;
8. Peraturan Desa Semayu Nomor 05 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa Semayu Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Desa Semayu Tahun 2021 Nomor 05);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI DESA SEMAYU

Pasal 1

- 1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun;
- 2) Survey dilakukan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat.

Pasal 2

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggara pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survey yang sudah ditentukan

Pasal 3

- 1) dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara dilaksanakan oleh Perangkat Desa yang mengampu;
- 2) Perangkat Desa yang mengampu dapat bekerjasama dengan lembaga desa, LSM, dan warga masyarakat yang kompeten.

Pasal 4

- 1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib mempublikasikan hasil survey kepuasan Masyarakat;
- 2) Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dilaporkan ke Camat Selomerto.

Pasal 5

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada pasal 4 ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat oleh Pemerintah Desa Semayu.

Pasal 6

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

Pasal 7

Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepala Desa ini

Pasal 8

Beban biaya Survey Kepuasan Masyarakat ditanggung oleh APBDes Semayu sesuai dengan tahun anggaran berjalan.

Pasal 9

Peraturan Kepala Desa ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Kepala Desa ini dengan penempatannya dalam Berita Acara Desa.

Ditetapkan di Semayu
Pada Tanggal 4 Oktober 2022
Kepala Desa Semayu



Diundangkan di Semayu
Pada Tanggal 4 Oktober 2022
Sekretaris Desa Semayu



LINA USWATI KHASANAH
Lemb. Berita Desa Semayu Nomor 11 Tahun 2022

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

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

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik dalam melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit pelayanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survey Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survey yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini. Peraturan ini dimaksud untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik di Desa Semayu.

B. Tujuan

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik di Desa Semayu.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan 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 lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.
3. Akuntabel hal - hal yang diatur dalam survey kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten pada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan survey kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan 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.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik pada peraturan ini, meliputi metode survey, pelaksanaan dan tehnik survey, Langkah-langkah penyusunan survey kepuasan masyarakat, Langkah-langkah pengolahan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian Indeks Survey kepuasan masyarakat, analisa hasil survey dan rencana tindak lanjut.

F. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat ini meliputi :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan oleh pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dan penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan lindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang didapat, dipakai sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (edung).

Catatan :

*) Point 4, dapat diganti dengan pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan tidak berbayar.

***) Point 6 dan unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

G. Manfaat dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup

- Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

H. Pengertian Umum dalam Peraturan Desa ini yang dimaksud dengan :

1. Survey Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Survey periodik adalah survey yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan) atau enam (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) tahun sekali;
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survey. Misalnya penelitian yang diambil dari universitas/perguruan tinggi;
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan;
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik;
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
12. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

BAB II METODE SURVEY

A. Periode Survey

Survey periodik adalah survey yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survey ini dapat dilakukan 3 bulanan (triwulan), enam bulanan (semester) atau satu tahun sekali.

Survey ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survey dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survey ini , maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survey agar mengikuti cara pengolahan data dan luster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan data.

B. Metode Penelitian

Untuk melakukan survey secara periodik mempergunakan perdebatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak dipergunakan di lembaga riset berupa survey. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang, terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta menentukan tingkat persetujuan mereka, terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu jawaban yang benar

BAB III PELAKSANAAN DAN TEHNIK SIPIL

A. Pelaksanaan

1. Pelaksanaan survey adalah 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.
2. Tahapan survey Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggara pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup Langkah-langkah sebagai berikut :
 - a. Menyusun instrument survey;
 - b. Menentukan besaran dan tehnik penarikan sampel;
 - c. Menentukan responden;
 - d. Melaksanakan survey;
 - e. Mengolah hasil survey;
 - f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

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

B. Tehnik Survey Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survey dapat menggunakan tehnik survey antara lain:

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

C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survey dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, bekesinambungan 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 dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil akhir SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara 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 penanggungjawab dan pelaksana SKM.
 - e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survey.
- 2) Analisis
Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan dan diskripsi 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 analisis survey tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survey 2 tahun sebelumnya.
 - 3) Penutup
Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negative 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 seksekutif (*Executive summary*)

BAB IV

LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

- A. Persiapan Survey
 1. Penetapan Pelaksana
 - a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari :
 - 1) Pengarah
 - 2) Pelaksana terdiri dari :
 - a) Ketua
 - b) Anggota sekaligus sebagai suveior sebanyak 5 orang
 - 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang
 - b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas dibidang penelitian atau survey. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerjasama 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 Survey yang terpercaya.
 2. Penyiapan Bahan Survey
 - a. Kuesioner
Dalam menyusun SKM digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang akan diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir.
 - b. Bagian Kuesioner
Bagian kuesioner secara umum terbagi dalam:
 - 1) Bagian Pertama, berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survey
 - 2) Bagian kedua, berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas digunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu saat responden disurvei.
 - 3) Bagian ketiga, 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 pertanyaan bebas dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.
 - 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 dimulai dengan 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 persepsi 3
- 4) Sangat baik diberi nilai persepsi 4

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan

- (1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan 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

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survey 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 (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus.

Dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan $dk = 1$,

Taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

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

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan dapat dilakukan di :

1. Lokasi masing-masing unit pelayanan pada jam layanan sedang sibuk seperti unit pelayanan SIM, STNK transportasi dan sebagainya;
2. Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden dirumah.

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu dinyatakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Pengisian Kuesioner 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. Dengan cara ini sering terjadi penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
 - b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawabanyang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektifitas 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 dibidang penelitian dan survey, baik untuk

- tingkat Pusat, Propinsi maupun Kabupaten/kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.
- 3) Hasil survey kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan publik.
 - 4) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal diruang pelayanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit atau media jejaring sosial.
 - 5) Contoh format publikasi dapat dibuat pada lampiran peraturan ini.

BAB V LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana pada BAB II dilakukan sebagai berikut :

A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survey masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey kepuasan dimasyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilainya SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas 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 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 I
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NK)	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	Amat Baik

B. Pengolahan Data Survey

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

1. Pengolahan data dengan komputer data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
2. Pengolahan Secara Manual
 - a. Data isian kuesioer dari setiap responden dimasukkan ke dalam formular mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
 - b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks untuk pelayanan sebagai berikut:
 - 1) Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan
Nilai ini masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi 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 Indek Pelayanan
Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan dengan cara menjumlahkan X unsur.
3. Pengujian Kualitas Data
Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkomplimaskan 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 layanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (I \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$. Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- b. Mutu pelayanan (lihat Tabel I, Mutu Pelayanan)

- c. Kinerja unit pelayanan (Lihat Table I)
- 2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan
Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan yang mempunyai nilai tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
- 3. 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.

BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
3. Pengujian kualitas data. Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkomplimaskan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat disetiap unit pelayanan, pedoman ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang diinstal 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 antara lain:
 - a. Operating Sisten (OS) DOS, atau
 - b. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW),
 - c. SPSS dan lainnya
5. Untuk membandingkan indeks keinerja unit pelayanan secara berkala dapat diketahui survey secara periodic dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survey antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai 6 (enam) bulan atau sekurang kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
6. Petunjuk pelaksanaan penyusunan survey kepuasan masyarakat semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survey kepuasan masyarakat secara periodik dilingkungan masing – masing dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Hal – hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan diatur secara tersendiri.
7. Hasil SKM wajib dipublikasikan minimal diruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit atau media jejaring sosial.

BAB VII

ANALISA HASIL SURVEY DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvey baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang obyektif 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 survey berupa data statistik, seperti : Frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvey. 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

BAB VIII
PENUTUP

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

Kepala Desa Semayu

LUKITO AJI

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT PELAYANAN DESA SEMAYU KECAMATAN SELOMERTO
KABUPATEN WONOSOBO**

(sesuai Permenpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017)

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)	
<i>(Centang di kolom pilihan sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
Nomor Responden
Tanggal Survey Jam :
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan Usia :
Pendidikan	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2
Pekerjaan Umum	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> Wiraswasta
	<input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Lain-lain (.....)
Jenis Pelayanan yang Diterima <i>(misal : KTP, KK, Akta, dll)</i>

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4		
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 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 tentang 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 tersedianya Maklumat Pelayanan di Desa Semayu? a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan, tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya	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
		Kritik/Saran	