



panrb
KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

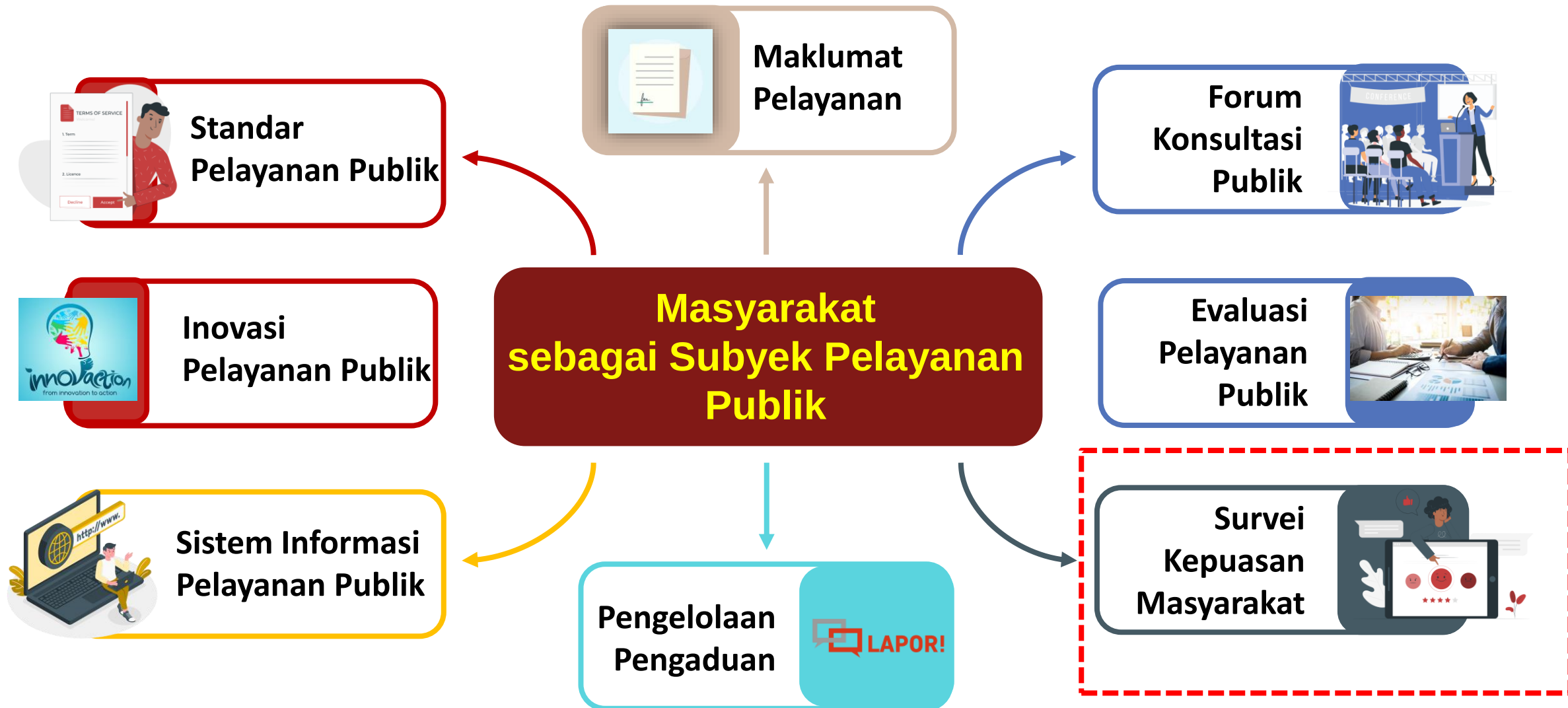
**Deputi
YANLIK**

SOSIALISASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



Asisten Deputi Pemberdayaan Partisipasi Masyarakat
Deputi Bidang Pelayanan Publik
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Mewujudkan Pelayanan Publik yang Sesuai Harapan Publik



UU NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Pasal 39)

Mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk **mengikutsertakan masyarakat** dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

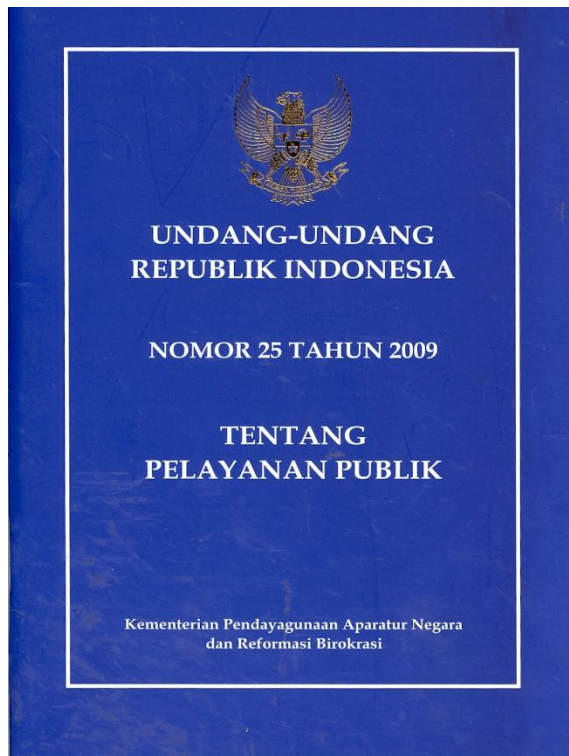
Kebijakan terkait:

1. **PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan **Survei Kepuasan Masyarakat** Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2. **PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyelenggaraan **Forum Konsultasi Publik**

BAB VI PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 39

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.



Permenpan No. 14 Tahun 2017

Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

“SKM merupakan bentuk kerjasama antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya”.



Pasal 1

Kewajiban melakukan SKM secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun



Pasal 3

Dapat bekerjasama dengan lembaga lain yang memiliki pengalaman dan kredibilitas



Pasal 4

- Wajib mempublikasikan hasil SKM
- Menyampaikan laporan kepada Menpanrb



Pasal 6

Kewajiban melakukan evaluasi terhadap hasil SKM

MANFAAT MELAKSANAKAN SKM

1

**Mengetahui
kelebihan dan
kelemahan yang
dimiliki**

2

**Mengetahui kinerja
penyelenggara secara
periodik**

3

**Bahan penetapan
kebijakan dalam
perbaikan pelayanan**

4

**Partisipasi aktif
masyarakat dalam
penyelenggaraan
pelayanan public**

5

**Diketahui
IKM secara
menyeluruh terhadap
hasil pelaksanaan
pelayanan public pada
lingkup Pemerintah
Pusat dan Daerah**

6

**Memacu
persaingan
positif antar unit
penyelenggara
pelayanan**

PRINSIP PELAKSANAAN SKM

Netralitas

Surveyor tidak boleh memiliki kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak

01

02

Partisipatif

Melibatkan masyarakat dan pihak terkait lainnya

Keadilan

Menjangkau semua pengguna layanan

06

03

Akuntabel

Dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan

Transparansi

Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh masyarakat

05

04

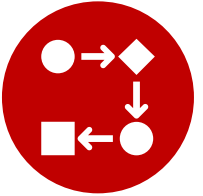
Berkelanjutan

Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Persyaratan



Sistem, Mekanisme, Prosedur



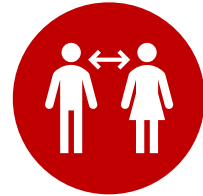
Waktu Penyelesaian



Biaya/Tarif



Produk Layanan



Perilaku Pelaksana



Kompetensi Pelaksana



Penanganan Pengaduan



Sarana Prasarana

TAHAPAN PELAKSANAAN SKM



PERSIAPAN

Menyusun instrumen survei, besaran dan Teknik *sampling*, serta responden.

PENGUMPULAN DATA



Menyebarkan kuesioner



PENGOLAHAN DATA

Menuangkan hasil survei kedalam sistem pengolahan data

PELAPORAN DAN PUBLIKASI



Mempublikasikan hasil kepada masyarakat dan melaporkannya kepada Biro/bagian organisasi dan pimpinan instansi



ANALISIS HASIL/ EVALUASI HASIL

Menganalisis serta menentukan tindak lanjut hasil SKM (bisa dalam bentuk FKP)

PERSIAPAN

- 1. MENETAPKAN PELAKSANA SKM**
- 2. MENYUSUN INSTRUMEN SURVEI**
- 3. MENETAPKAN BESARAN POPULASI DAN SAMPEL**

1. MENETAPKAN PELAKSANA SKM



2. MENYUSUN INSTRUMEN SURVEI

CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

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 Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

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

BAGIAN I

Judul dan Nama Instansi

BAGIAN II

Identitas Responden

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat Mudah
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?
 - a. Tidak sesuai
 - a. Kurang sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Sangat sesuai

5. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**?
- Lambat
 - Kurang cepat
 - Cepat
 - Sangat Cepat
5. [Secara Online] Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi** sistem pelayanan yang diberikan?
- Lambat
 - Kurang cepat
 - Cepat
 - Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?
- Tidak baik
 - Kurang baik
 - Baik
 - Sangat baik
6. [Secara Online] Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?
- Tidak mudah
 - Kurang mudah
 - Mudah
 - Sangat mudah

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?

- a. Tidak baik
- b. Kurang baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

7. [Secara online] bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

- a. Tidak baik
- b. Kurang baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

- a. Tidak baik
- b. Kurang baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

3. MENETAPKAN BESARAN POPULASI DAN SAMPEL

- MENETAPKAN BESARAN POPULASI

Populasi dapat dilihat dari periode sebelumnya. sebagai contoh untuk pelaksanaan survei per semester: menentukan jumlah responden minimal pada semester ke 2 dapat mengacu jumlah populasi disemester ke 1.

- MENENTUKAN JUMLAH MINIMAL RESPONDEN

Untuk menentukan jumlah minimal responden dapat melihat pada table krejcie dan morgan (sebagaimana terlampir pada lampiran permenpan no.14 tahun 2017)

Formula Isaac & Michael

$$S = \frac{X^2 NP (1-P)}{d^2 (N-1) + X^2 P (1-P)}$$

X^2 = Nilai chi square tabel = 3,841

dimana df = 1 dan $\alpha = 5\% = 0.05$

P = Perkiraan proporsi populasi (Jika tidak diketahui maka P = 0.5)

N = Jumlah Populasi

d = tingkat toleransi kesalahan (0.05)

$$S = \frac{3.841 \times 48 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05^2 \times 47) + (3.841 \times 0.5 \times 0.5)}$$

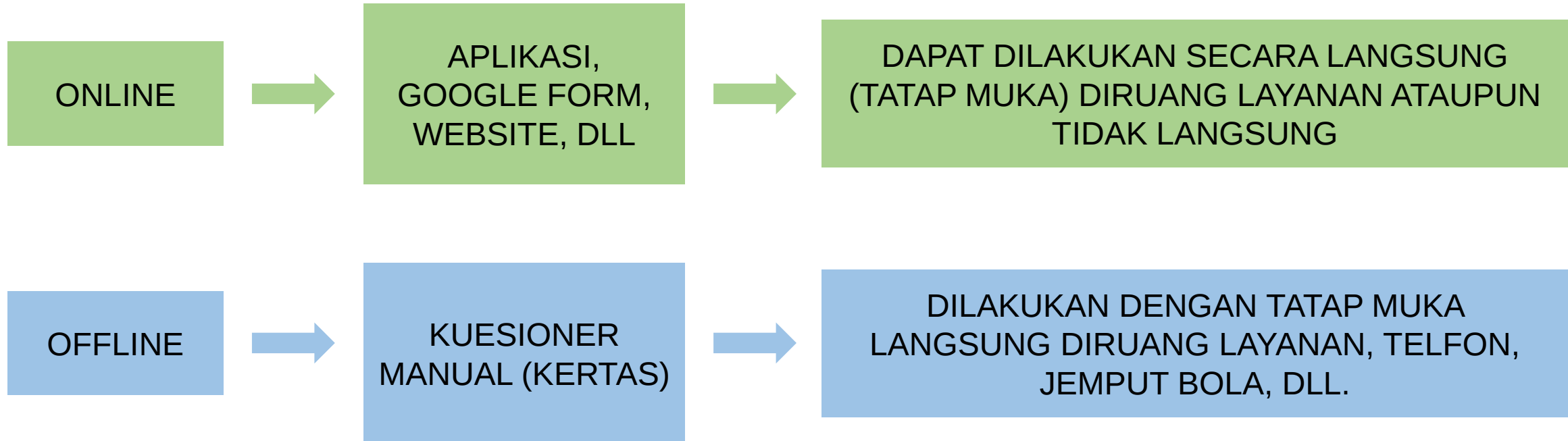
$$S = \frac{46.092}{1.07775} = 42.766 \approx 43$$

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

PENGUMPULAN DATA

1. MENYEBARKAN KUESIONER KEPADA RESPONDEN

PENYEBARAN KUESIONER



PENGOLAHAN DATA

1. Menuangkan hasil survei kedalam sistem pengolahan data

MENGOLAH DATA HASIL SURVEI

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	2	4	4	4	4	2
2	3	4	3	4	4	4	4	4	2
3	3	2	2	4	4	4	4	4	3
Total nilai per unsur	10	9	8	10	12	12	12	12	7
IKM per unsur = <i>Total nilai per unsur</i> <i>jumlah responden</i>	$\frac{10}{3} = 3,3$	$\frac{9}{3} = 3$	$\frac{8}{3} = 2,6$	$\frac{10}{3} = 3,3$	$\frac{12}{3} = 4$	$\frac{12}{3} = 4$	$\frac{12}{3} = 4$	$\frac{12}{3} = 4$	$\frac{7}{3} = 2,3$
Total nilai semua unsur	$10+9+8+10+12+12+12+12+7 = 92$								
Skor KM Total = <i>Total nilai semua unsur</i> <i>jlh responden x jlh unsur</i> X $\frac{100}{4}$	$\frac{92}{3 \times 9} \times \frac{100}{4} = 3,41 \times 25 = 85,25$								

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,3	3	2,6	3,3	4	4	4	4	2,3
Mutu kinerja	B	C	C	B	A	A	A	A	D
IKM Total	85,25 (Baik)								

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

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

Indeks Kepuasan Masyarakat

$$= \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Konversi nilai IKM

$$= \text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5966	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

ANALISIS DAN EVALUASI HASIL SURVEI

1. **Menganalisis serta menentukan tindak lanjut hasil SKM**

ANALISIS DAN TINDAKLANJUT HASIL SURVEI

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,3	3	2,6	3,3	4	4	4	4	2,3
Mutu kinerja	B	C	C	B	A	A	A	A	D
Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan			Prioritas 2						Prioritas 1
IKM Total	85,25 (Baik)								

Rencana tindak lanjut **perbaikan** dapat dilakukan dengan prioritas, dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya.

Jangka pendek	Jangka menengah	Jangka panjang
≤ 12 bulan	12-24 bulan	≥ 24 bulan

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	U9 : Penanganan Pengaduan	Penyediaan media pengaduan yang seluas-luasnya melalui telepon, sms, email, website, media sosial	√				
		Pelatihan bagi petugas pengaduan		√			
2	U3 : Waktu Penyelesaian	- Simplifikasi proses bisnis - Penambahan loket layanan		√	√		

PELAPORAN DAN PUBLIKASI

- 1. MENYUSUN LAPORAN PELAKSANAAN SKM DAN MENYAMPAIKAN LAPORAN KEPADA MENPAN RB**
- 2. MEMPUBLIKASIKAN HASIL PELAKSANAAN SKM KEPADA PUBLIK**

Sebagaimana yang tertuang pada Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat wajib dilaporkan oleh penyelenggara layanan pada kepala instansi dan Menteri PANRB selaku Menteri yang mengkoordinatori pelayanan publik.



Unit Pelayanan Publik



Biro/Bagian Organisasi



Publikasi hasil SKM dapat dipublikasikan pada berbagai media yang dimiliki, seperti:

1. Sosial media;
2. Website;
3. Media massa;
4. Pamflet, brosur, banner pada area kantor maupun luar kantor.



PEMANTAUAN DAN EVALUASI



1. **Pimpinan UPP** wajib melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan SKM secara berkala. Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud meliputi:
 - a. Penentuan rencana tindak lanjut hasil survei; dan
 - b. Hambatan, tantangan, serta penentuan solusi.
2. **Pimpinan Instansi** wajib melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan SKM minimal satu kali dalam satu tahun.

Struktur Laporan SKM

BAB I. PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (berisi kebijakan pelaksanaan SKM)
- C. Maksud dan Tujuan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP (berisi kompilasi hasil pelaksanaan SKM di UPP)

BAB IV. REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA (berisi bukti dukung kegiatan tindak lanjut pelaksanaan SKM periode sebelumnya)

BAB V. KESIMPULAN

LAMPIRAN

- Pengolahan data
- Rencana tindak lanjut berdasarkan hasil pengolahan data
- Dokumentasi lainnya



panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI



U *Deputi*
YANLIK

TERIMAKASIH

bangga
melayani
bangsa