



panrb
KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Deputi
YANLIK



Pelayanan Publik

Dekat

Berdampak

Survei Kepuasan Masyarakat dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Indonesia

Asisten Deputi Pemberdayaan Partisipasi Masyarakat
Deputi Bidang Pelayanan Publik





Bagian 1

Konsep Citizen Centric dalam Pelayanan Publik



Harapan Masyarakat dalam Pelayanan Publik



Lebih Cepat (*Faster*)

Lebih Baik (*Better*)

Lebih Baru (*Newer*)

Lebih Murah (*Cheaper*)

Lebih Sederhana (*Simpler*)



Pelayanan Publik dalam Perspektif *New Public Service*

Paradigma dan konsep *new public service* dilandaskan pada nilai dan teori demokrasi yang menganggap bahwa tugas pemerintah adalah untuk mensejahterahkan rakyat dan mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada rakyat pula, artinya bahwa para pemerintah harus merespons kebutuhan dan keinginan warga negaranya (citizens).

6 NEWS HAJI RAMADAN QURAN BISNIS SAHAM SHOWBIZ CRYPTO FOTO TEKNO CEK FAKT

OTOMOTIF Oto News Mobil Motor Modifikasi Tips & Trik Narsis GILAS

Antrean Urus SIM Mengular, Ada yang Menunggu Semalaman

Arief Aszhari
08 Jul 2020, 16:00 WIB

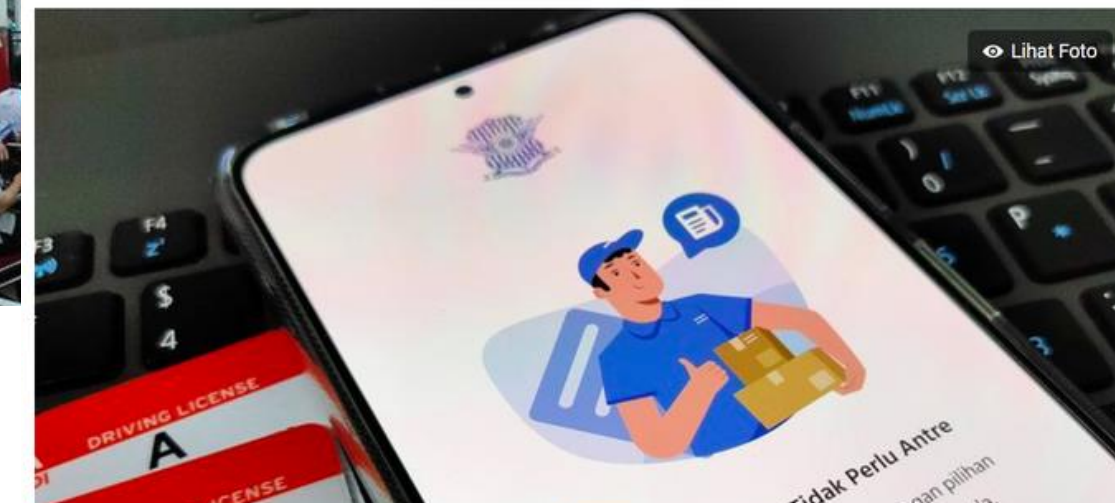
[f](#) [t](#) [e](#) [Copy Link](#) [Share](#)
14

Sulitnya Mencoba Perpanjang SIM Cara Online Lewat Aplikasi, Banyak Kendala

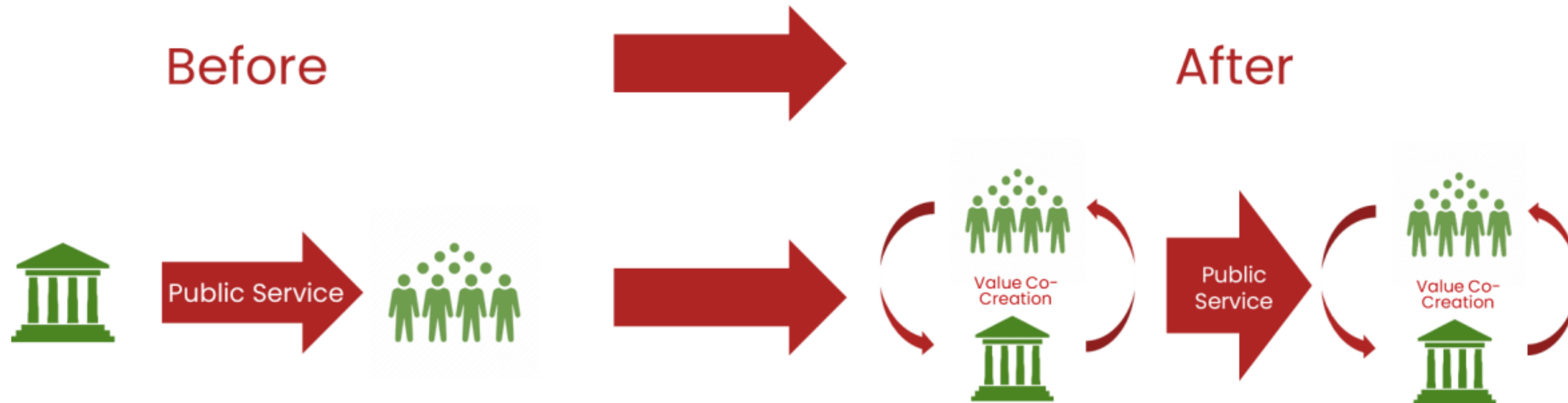
Kompas.com - 17/05/2022, 13:01 WIB

BAGIKAN: [f](#) [t](#) [w](#) [a](#)

Komentar 37



Pergeseran Paradigma dalam Pelayanan Publik



Dalam paradigma kontemporer pelayanan publik, **masyarakat diposisikan sebagai subjek pelayanan yang berperan dan terlibat dalam menciptakan nilai dari pelayanan yang mereka terima**



Bagian 2

Kebijakan Partisipasi Publik dalam Pelayanan Publik



panrb
KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA/
DAN REFORMASI BIROKRASI

**Deputi
YANLIK**

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 15 Tahun 2014** tentang Pedoman Standar Pelayanan
2. **PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. **PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik
4. **PermenPANRB Nomor 62 Tahun 2018** tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

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.



Survei Kepuasan Masyarakat (Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017)

“**Survei Kepuasan Masyarakat** adalah kegiatan **pengukuran** secara komperhensif tentang tingkat **kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan** yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik”

INDIKATOR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- | | | | |
|---|--|---|--|
| 1 | Persyaratan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 6 | Kompetensi Pelaksana**) |
| 2 | | 7 | Perilaku Pelaksana **) |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |
| 4 | Biaya/Tarif*) | 9 | Sarana dan prasarana**) |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | | |



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



Menyampaikan laporan kepada Menpanrb



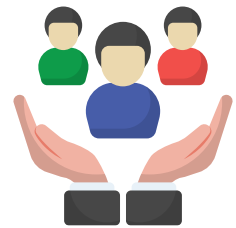
Dapat bekerjasama dengan lembaga lain yang memiliki pengalaman dan kredibilitas



Kewajiban melakukan evaluasi terhadap hasil SKM



Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 (Pelaksanaan dan Teknik Survei)



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"



Tahapan Survei



Persiapan

1. Menentukan Pelaksana Survei;
2. Menentukan Populasi, Sampel, dan Kriteria Responden;
3. Menyusun Instrumen Survei.



Pelaksanaan Survei

Melaksanakan survei dengan teknik sebagai berikut:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner yang diisi mandiri;
3. Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.



Mengolah dan Menganalisis Hasil Survei

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan yang memiliki penimbang sama. Hasil perhitungan dianalisis secara bivariat maupun univariat.



Menyajikan dan Melaporkan Hasil Survei

Keseluruh kegiatan survei dituangkan kedalam laporan serta dipublikasikan.



Bagian 3

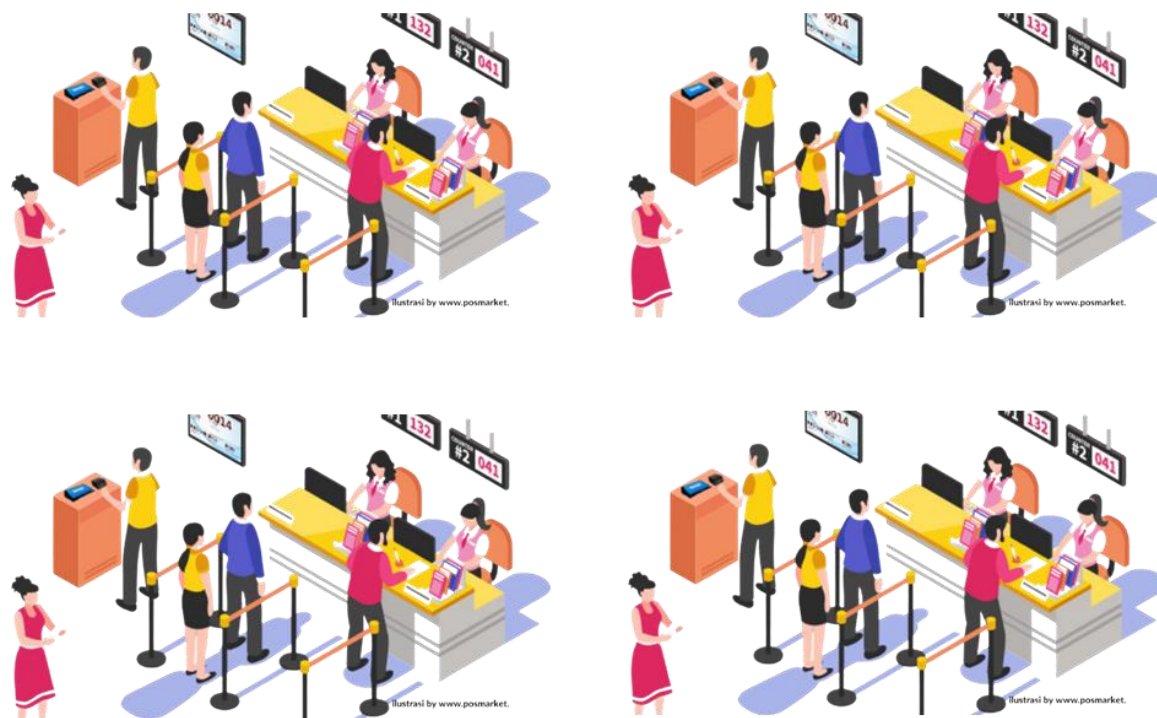
Ketentuan Pelaksanaan SKM Tahun 2024

PELAPORAN DAN PUBLIKASI

MEKANISME PENYAMPAIAN LAPORAN HASIL SURVEI



Unit Pelayanan Publik



Seluruh unit pelayanan publik (UPP) menyusun laporan pelaksanaan SKM setiap periode. Koordinator pelaksanaan SKM pada setiap UPP wajib menyampaikan laporan kepada pimpinan dan Biro/Bagian Organisasi untuk selanjutnya dilakukan evaluasi dan pemantauan.

Biro/Bagian Organisasi



Biro/Bagian Organisasi melakukan kompilasi hasil pelaksanaan SKM UPP untuk selanjutnya dibentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) instansi. Biro/Bagian Organisasi juga wajib menyampaikan hasil kompilasi kepada pimpinan instansi untuk selanjutnya dilakukan pemantauan dan evaluasi berkala minimal satu kali dalam satu tahun. Hasil kompilasi juga wajib disampaikan kepada Menteri PANRB c.q Deputi Bidang Pelayanan Publik.

Biro/Bagian Organisasi



Selaku pembina pelayanan publik nasional, Kementerian PANRB berhak mengetahui hasil pelaksanaan SKM pada setiap instansi yang selanjutnya akan dianalisis sebagai bahan penguatan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik.



Ketentuan Penyampaian **Laporan SKM Tahun 2024**

Berdasarkan SE Menteri PANRB No. 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan SKM di Lingkup Instansi Pemerintah

Waktu

15 Desember 2024

Format Laporan

bit.ly/templatelaporanskm



Template Laporan

Link

bit.ly/pelaporanskmfkp

Terima Kasih



panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

bangga
melayani
bangsa



menpan.go.id