

# **PEDOMAN**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**( SKM )**



**KECAMATAN TEKUNG**

**2018**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit 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 massa 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 adalah melakukan survey kepuasan masyarakat pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Untuk mengetahui atau mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan di Kecamatan Tekung, diharapkan mampu memenuhi harapan khususnya sesama aparatur sipil dan umumnya seluruh masyarakat yang ada di Kecamatan Tekung Mengingat jenis pelayanan yang ada di lingkungan pemerintah sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda maka diperlukan dorongan untuk melakukan perubahan supaya dapat memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman, teknologi yang semakin canggih dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) wajib dilaksanakan sebagaimana diamanatkan dalam Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat maupun sesama aparatur sipil dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

## 1.2. Dasar Hukum

Dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan publik Kecamatan Tekung berpedoman pada :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana yang telah diubah kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
3. Peraturan Pemerintah nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 6 tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;
  1. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;
  2. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang nomor 15 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
11. Peraturan bupati lumajang nomor 91 tahun 2016 tentang petunjuk pelaksanaan peraturan daerah nomor 8 tahun 2016 tentang pelayanan publik.

### 1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud : Sebagai pedoman dan acuan bagi Instansi Pemerintah Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Tekung dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya.

Tujuan : Adapun tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan, pemerintah maupun masyarakat atau sesama aparatur sipil berdasarkan standar yang telah ditetapkan.

### 1.4. 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 publik

### 1.5 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 terkait 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 kepada 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

#### 6 Netralitas

Dalam melakukan Survey Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

### 1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut :

#### 1. Persyaratan

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

#### 2. Prosedur

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

#### 3. Waktu pelayanan

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

#### 4. Biaya /Tarif

Biaya /Tarif adalah ongkos yang dikenakan penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat yaitu tanpa ada biaya/Gratis

#### 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

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

#### 6. Komponen Pelaksana

Komponen Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Maklumat pelayanan  
Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan  
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 1.7 Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah di laksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan atas hasil survei 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 penyelenggaraan pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat di ketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## 1.8 Pengertian umum

Dalam peraturan ini yang di maksud dengan:

1. Survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara
2. Komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang di berikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Indeks kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka di tetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
4. Unit pelayanan publik adalah unit kerja / kantor pelayanan pada instansi pemerintah , yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
5. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
6. 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.

7. 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.
8. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
9. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik.
10. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat kinerja pelayanan yang di berikan kepada aparatur penyelenggaraan publik.
11. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
12. Respon adalah penerimaan pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan.
13. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
14. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah .
15. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintahan pusat dan pemerintahan Daerah termasuk BUMD / BUMD dan BHMN.

## BAB II PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

### 2.1 Persiapan

#### 2.1.1 Penetapan Pelaksana / Petugas

Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tekung terdiri dari ;

1. Pengarah :
  1. Drs. DEDWI SUPRAPTO M.Si
  2. Drs. IMAM CHOMSANI
2. Ketua : MISPAINO
3. Sekretaris : IKHSAN
4. Anggota: :
  1. ANDRIAN BIMA SAPUTRA
  2. SITI NURFITRIANINGRUM
  3. MAULANA IQBAL YUNAN

#### 2.1.2 Penyiapan Bahan

Dalam penyiapan SKM digunakan kuesioner sebagai alat Bantu pengumpulan Data Kepuasan Masyarakat penerima pelayanan ( Bentuk kuesioner terlampir )

#### 2.1.3 Penetapan Responden

Responden adalah warga yang datang ke Kecamatan Tekung meminta pelayanan dengan jumlah responden secara keseluruhan ada 100 orang.

#### 2.1.3 Penyusunan jadwal pelaksanaan

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tekung membutuhkan waktu selama kurang lebih 6 (enam) bulan, yakni dilaksanakan pada bulan Oktober 2018,dengan rincian sebagai berikut :

1. Persiapan : 2 hari kerja
2. Pengumpulan Data : 6 bulan kerja
3. Penyusunan dan pelaporan hasil : 3 hari kerja



## 2.2 Pelaksanaan dan Teknik Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dilaksanakan melalui tahapan Perencanaan, Pelaksanaan, Pengolahan dan Penyajian Hasil Survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

### 2.2.1 Perencanaan

Didalam perencanaan mencakup dua hal penting antara lain :

#### a. Menyusun Instrumen Survei

Menyusun Instrumen Survei dilakukan dengan mempersiapkan kuesioner yang telah ditetapkan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik.

#### b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel

Dalam menentukan besaran survei di batasi minimal 100 orang responden dan teknik penarikan sampel di peroleh melalui jawaban responden dengan mengisi kuesioner yang telah ditetapkan.

### 2.2.2 Pelaksanaan

Didalam pelaksanaan juga mencakup dua hal penting antara lain :

#### a. Menentukan Responden

cara yang dilakukan untuk menentukan responden yaitu dengan menjaring responden yang datang ke unit pelayanan publik dalam dengan rangka melakukan konsultasi, koordinas, perijinan dan lain sebagainya.

#### b. Melaksanakan survei

Pelaksanaan survei dilakukan ketika responden melakukan perijinan (IMB, HO dan sejenisnya), konsultasi, koordinasi, pembuatan Kartu Keluarga, e-KTP, Pembuatan Surat Pindah dan lain sebagainya yang selanjutnya dimintai pendapat tentang Kinerja Pelayanan Kecamatan Tekung dengan memberikan kuesioner kepada responden maupun wawancara secara langsung kepada masyarakat. Pengalaman responden dijadikan sebagai bahan dan data dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat untuk dijadikan pedoman dalam penilaian obyektif atas kinerja Pelayanan Kecamatan Tekung.

### 2.2.3 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat dibagikan pada saat jam kerja/hari kerja yang berlaku di Kecamatan Tekung ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat atau sesama aparat sipil.

### 2.2.4 Pengolahan Hasil Survei

Pengolahan data hasil survei ini yang dijadikan sebagai penentu apakah pelayanan di kecamatan Tekung tersebut layak mendapatkan predikat baik atau buruk atau angka absolut yang memberikan hasil tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik. Apabila menggunakan angka absolut maka untuk menentukan banyaknya responden digunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} & \text{(" Jumlah Unsur" + 1) x 10 = Jumlah Responden} \\ & (9 + 1) x 10 = 100 \end{aligned}$$

Rumus Pengolah data hasil survei

Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang	=	Jumlah bobot	=	1	=	0,071
		Jumlah unsur	=	4	=	

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

### 2.2.5 Menyajikan dan Melaporkan Hasil

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan yang ada di Kecamatan Tekung. Analisis data yang ada dijadikan sebagai bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain sesuai Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Tekung.

### 2.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing Instansi penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan untuk waktu yang akan datang.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan terhadap Masyarakat yang juga terlibat secara aktif dalam mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Tekung dapat digambarkan hasil capaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan dan diselenggarakan oleh Kecamatan Tekung

### BAB III

### P E N U T U P

Keberhasilan suatu produk, baik produk barang, jasa maupun kebijaksanaan tidak terlepas dari peran serta campur tangan aparatur yang menangani maupun masyarakat selaku penerima pelayanan serta terlibat secara langsung dalam pelayanan publik, peraturan perundang-undangan yang melingkupinya dan masyarakat ataupun sesama aparatur sipil sebagai pengguna dan pengontrol produk.

Agar tercipta aparatur yang profesional, berdedikasi, berdisiplin dan bermental pelayan, perlu ditingkatkan pengetahuan dan ketrampilannya, yaitu dengan pelatihan/kursus dan studi banding, sehingga bertambah wawasan pengetahuan dan ketrampilannya baik tentang bidang tugasnya maupun sikap mentalnya.

Birokrasi yang menghambat harus dihapus, aturan-aturan yang tumpang tindih harus dibenahi dan disempurnakan serta perubahan harus dilakukan.

Demikian laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Tekung Tahun 2018. Memang laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini masih jauh dari kata sempurna tetapi kami berharap laporan yang kami buat ini bermanfaat.

CAMAT TEKUNG

**Drs. DEDWI SUPRAPTO M.Si**

Pembina Tk. I

NIP. 19701218 199101 1 002