

SOSIALISASI

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



MATERI SOSIALISASI



LATAR BELAKANG

Bagian ini berisi sekilas latar belakang perlunya Survei Kepuasan Masyarakat

DEFINISI & VARIABEL

Bagian ini berisi tentang definisi Survei Kepuasan Masyarakat dan variabel kepuasan masyarakat

PENGAMBILAN

SAMPEL
Bagian ini terdiri teknik pengambilan sampel (jumlah dan target responden)

ANALISA DATA

Bagian ini terdiri dari teknik analisa data dalam survei kepuasan masyarakat

EVALUASI HASIL

Bagian ini berisi evaluasi (penyusunan rekomendasi) dari hasil survei kepuasan masyarakat



LATAR BELAKANG
Survei Kepuasan Masyarakat

DASAR HUKUM



Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);



Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik



Penilaian Objektif
Dari himpunan peraturan dan
perundang-undangan

ASPEK PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN

Persepsi Masyarakat /Pengguna
layanan publik





DEFINISI DAN VARIABEL
Survei Kepuasan Masyarakat

DEFINISI dan TUJUAN



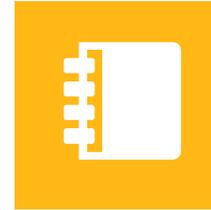
- SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat (persepsi) masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
- SURVEI BERTUJUAN UNTUK : mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public (berdasarkan persepsi masyarakat)



MANFAT Survei Kepuasan Masyarakat



Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik



Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan



Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik



Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik

SASARAN



Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan



Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik





Definisi

1. **Survei 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 Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat** adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
4. **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.
5. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
6. **Kepuasan masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.



Definisi

7. **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.
8. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
9. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
10. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
11. **Penerima pelayanan publik** adalah **orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah** dan **dunia usaha**, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
12. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.



PERBEDAAN Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Permen PAN dan RB No 16 Tahun 2014

- **Perhitungan sampel bersifat fleksibel**
- **9 Unsur SKM** : Persyaratan Pelayanan, **Prosedur Pelayanan**, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, **Maklumat Pelayanan**
- **Perubahan batas nilai mutu pelayanan**

Permen PAN dan RB No 14 Tahun 2017

- Perhitungan sampel ketentuan yaitu menggunakan **Metode pengambilan sampel Krejcie and Morgan**
- **9 Unsur SKM** : Persyaratan Pelayanan, **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, **Sarana dan prasarana**
- **Perubahan batas nilai kategori mutu pelayanan**



9 UNSUR PELAYANAN PUBLIK

Survei Kepuasan Masyarakat

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi 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 kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Catatan : dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis



9 UNSUR PELAYANAN PUBLIK

Survei Kepuasan Masyarakat

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana **)

Kompetensi 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.

Catatan :
Kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website



9 UNSUR PELAYANAN PUBLIK

Survei Kepuasan Masyarakat

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

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

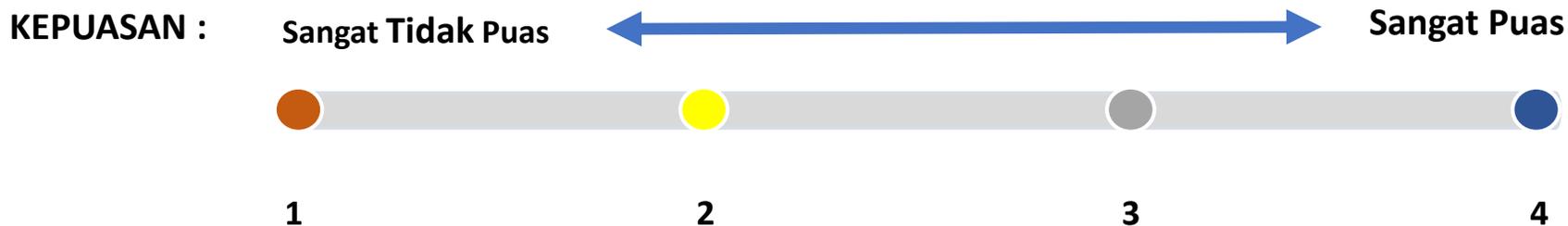
9 UNSUR PELAYANAN PUBLIK berdasarkan Permenpan-RB No. 16 Tahun 2014 :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan
4. Biaya/ Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana



- Di uraiakan dalam item-item pertanyaan terkait dengan pelayanan di masing-masing instansi/ OPD/ unit pelayanan publik
- 1 unsur pelayanan publik dapat terdiri lebih dari 1 pertanyaan (lihat contoh)

SKALA PENGUKURAN PARAMETER UTAMA KEPUASAN PELANGGAN





VARIABEL PENDUKUNG

Survei Kepuasan Masyarakat

- **IDENTITAS & PROFIL RESPONDEN**
Contoh : Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan
- **SARAN/ KELUHAN**
adalah saran/ keluhan yang disampaikan oleh responden





PENGAMBILAN SAMPEL/ DATA
Survei Kepuasan Masyarakat



SUMBER DATA

Pengukuran Kepuasan Masyarakat

1

Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan dengan metode survey, antara lain :
Kuesioner dengan wawancara tatap muka; Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat; Kuesioner elektronik (e-survei); Diskusi kelompok terfokus;
Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

2

Jumlah responden ditentukan dengan rumus Krejcie-Morgan

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



S : Jumlah sample

λ^2 : factor pengali dengan derajat bebas 1 dan taraf kesalahan 1%, 5%, 10%

N : Jumlah populasi

P : sebaran normal (0,5)

d : *margin of error* (toleransi kesalahan)

ILUSTRASI PERHITUNGAN SAMPEL DENGAN METODE KREJCIE-MORGAN

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



S : Jumlah sample

λ^2 : factor pengali dengan derajat bebas 1 dan taraf kesalahan 1%, 5%, 10%

N : Jumlah populasi

P : sebaran normal (0,5)

d : *margin of error* (toleransi kesalahan)

Rata-rata jumlah pengguna layanan : 10.000

Ditetapkan $\lambda^2 = 10\%$

Ditetapkan d (Margin of Error) = 10%,

dihitung jumlah responden :

$$\begin{aligned} S &= \{2,71 * 10.000 * 0.5 * 0.5\} / \{0.1^2 * (10.001) + (2,71 * 0.5 * 0.5)\} = \\ &= 6775 / (100.01 + 0,525) = 6775 / 100,535 = 67 \end{aligned}$$



ANALISA DATA
Survei Kepuasan Masyarakat



CONTOH VARIABEL

Survei Kepuasan Masyarakat

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



CONTOH TABULASI DATA Survei Kepuasan Masyarakat

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
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 /Unsu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NRR Unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####	
NRR tertbg unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####) #DIV/0!
IKM Unit pelayanan) #DIV/0!

Keterangan :
 U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 NRR = Nilai rata-rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	####
U2	Prosedur	####
U3	Waktu pelayanan	####
U4	Biaya/tarif	####
U5	Produk layanan	####
U6	Kompetensi pelaksana	####
U7	Perilaku pelaksana	####
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	####
U9	Sarana dan Prasarana	####

Page 1



HASIL ANALISA
Survei Kepuasan Masyarakat



INTERPRETASI Survei Kepuasan Masyarakat

**Permen PAN dan RB No 16
Tahun 2014**

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

**Permen PAN dan RB No 14
Tahun 2017**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	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



ANALISA PENDUKUNG

Survei Kepuasan Masyarakat

Analisa pendukung dari survei kepuasan masyarakat :

- Rangkuman saran dan keluhan masyarakat
- Rangkuman demografi masyarakat

TERIMA KASIH

