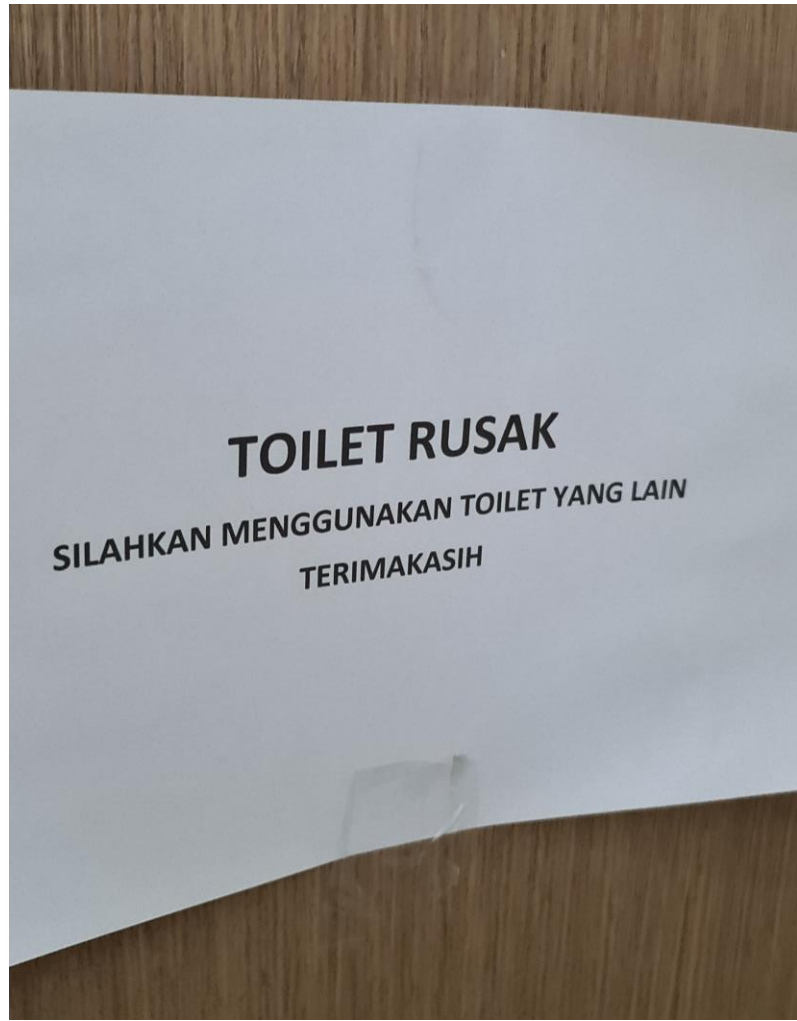


Survei Kepuasan Masyarakat

PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017









EKSPEKTASI



HELLO WARGA JAKARTA

Salam SETIA #MelayariJakarta





“Tuntutan Masyarakat terus meningkat. Tidak akan ada toleransi bagi yang pelayanannya lambat, berbelit-belit. **Tidak ada tempat bagi pelayanan yang tidak ramah dan tidak responsif**”

“Sudah saatnya kita wujudkan birokrasi berkelas dunia secara merata di semua tingkatan di seluruh Indonesia.”

Presiden Joko Widodo



panrb
KOMISI NASIONAL
PENYUSUNAN, APLIKASI, MONEV,
DAN REFORMASI BIROKRASI

**Deputi
YANLIK**

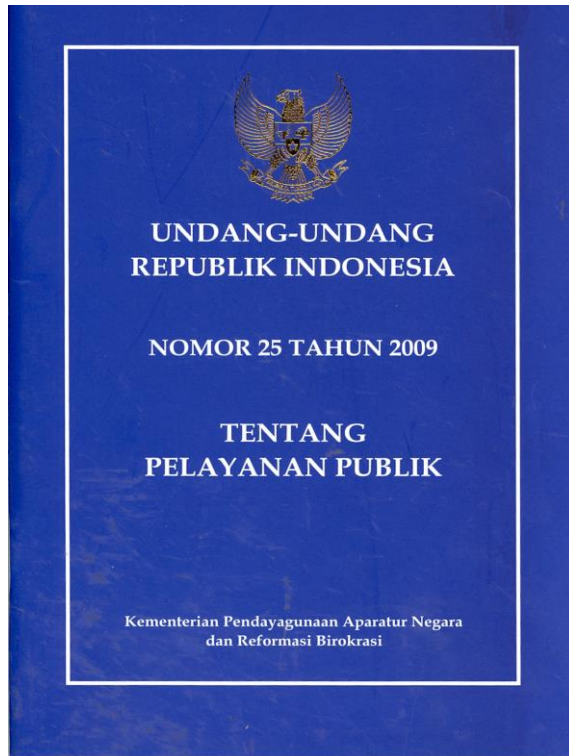
“Presiden menginginkan birokrasi harus bergerak untuk reformasi birokrasi berdampak. Birokrasi tidak boleh mbulet dan tidak boleh hanya sekedar tumpukan kertas. **Birokrasi juga harus lincah. Sehingga setiap program dan kegiatan bisa memberikan dampak positif yang dapat secara langsung dirasakan oleh masyarakat**”

**Menteri PANRB
Abdullah Azwar Anas**



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

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



Kebijakan terkait:

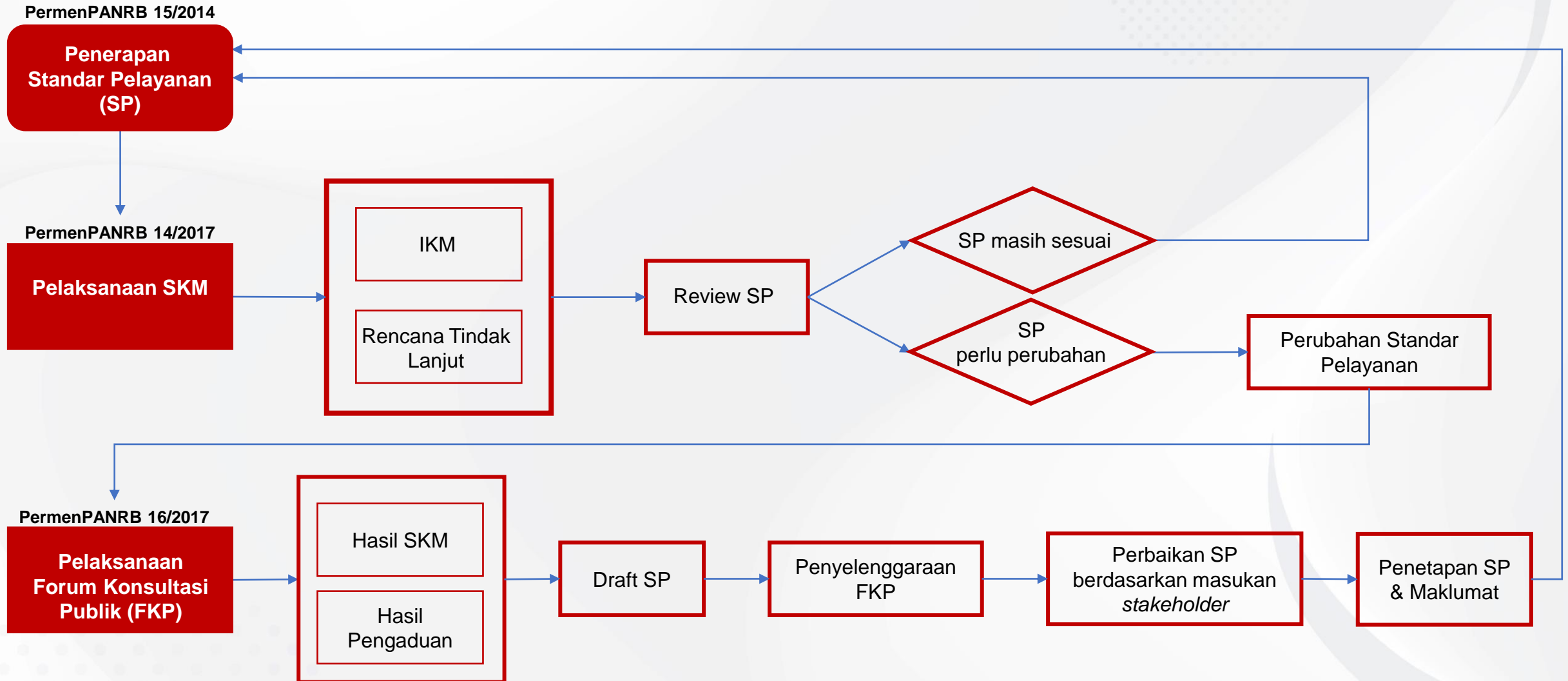
1. **PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014** tentang Pedoman Standar Pelayanan
2. **PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. **PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik
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.

MONITORING & EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN



Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012

Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017



“**Survei Kepuasan Masyarakat** 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 4

- Wajib **mempublikasikan hasil SKM**
- Menyampaikan laporan** kepada Menteri PANRB



Pasal 3

Dapat bekerjasama dengan lembaga lain yang memiliki pengalaman dan kredibilitas



Pasal 6

Kewajiban melakukan evaluasi terhadap hasil SKM

TUJUAN SKM

1

**Mengukur
Tingkat
Kepuasan
Masyarakat
sebagai
pengguna
layanan**

2

**Meningkatkan
kualitas
pelayanan
publik**

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 publik

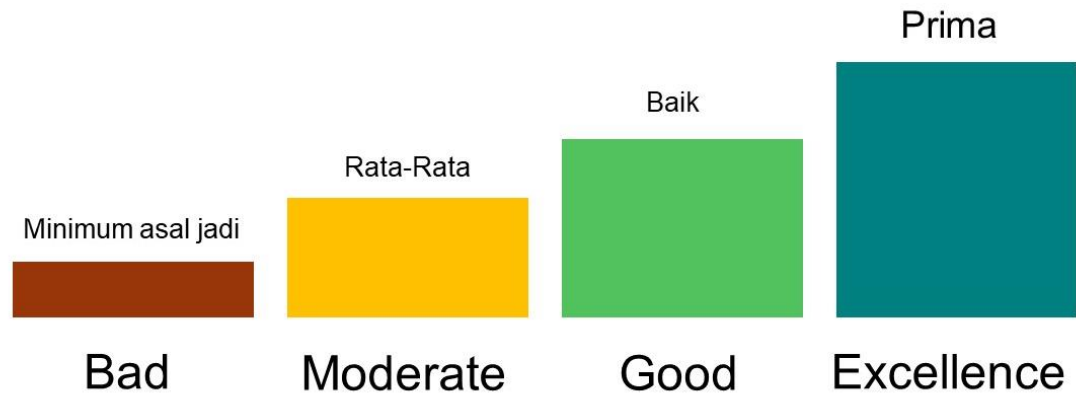
5

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

6

Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan

Bagaimana Kualitas Pelayanan Anda?



Tahapan Pelaksanaan SKM



PERSIAPAN

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



PENGUMPULAN DATA

Menyebarkan kuesioner



PENGOLAHAN DATA



ANALISIS HASIL



PELAPORAN DAN PUBLIKASI



I. PERSIAPAN



Pelaksana

Swakelola



Pengarah



Pelaksana



Sekretariat



Ketua



Anggota

Unit Independen



BPS



Lembaga Penelitian



panrb

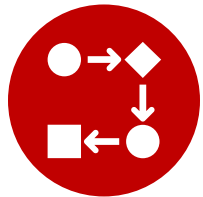
KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

INDIKATOR/UNSUR SKM

Deputi
YANLIK



Persyaratan



Sistem, Mekanisme, Prosedur



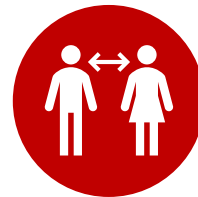
Waktu Penyelesaian



Biaya/Tarif



Produk Layanan



Perilaku Pelaksana



Kompetensi Pelaksana



Penanganan Pengaduan



Sarana Prasarana

Kuesioner SKM

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*

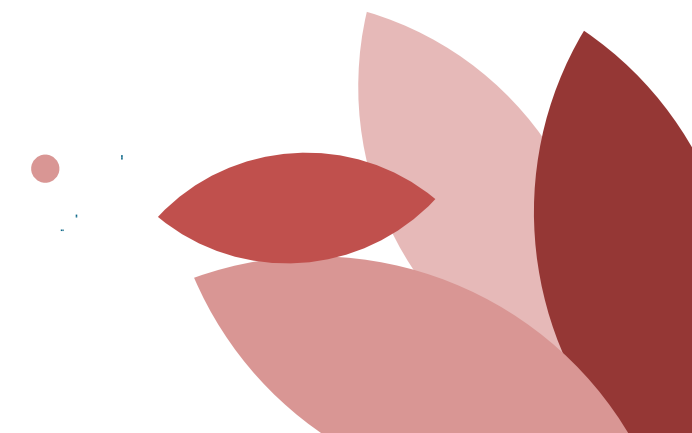
PROFIL

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



Kuesioner SKM

BAGIAN III Daftar Pertanyaan

	Pes
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kecesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kecesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kecesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kecesuaian 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

Saran/Masukan/Pendapat





panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Tips Menyusun Pertanyaan Kuesioner

U *Deputi*
YANLIK

- Gunakan bahasa yang jelas dan sederhana, hindari istilah kompleks, akronim, dan jargon.
- Hindari menanyakan beberapa pertanyaan dalam satu waktu sekaligus.
- Buatlah pertanyaan yang responden dapat menjawab dengan informasi yang mereka miliki.
- Jaga agar pertanyaan survei tetap singkat. Idealnya (5 – 10 menit).



Contoh Pertanyaan Kuesioner SKM

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 alur pelayanan** 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



panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Contoh Pertanyaan Kuesioner SKM

UY *Deputi*
YANLIK

5. 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
6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemampuan petugas pelayanan**?
 - a. Tidak baik
 - b. Kurang baik
 - c. Baik
 - d. Sangat baik
7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku terkait kesopanan petugas pelayanan**?
 - a. Tidak sopan
 - b. Kurang sopan
 - c. Sopan
 - d. Sangat sopan
8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kualitas sarana dan prasarana** pelayanan di unit?
 - a. Tidak baik
 - b. Kurang baik
 - c. Baik
 - d. Sangat baik
9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (media pengaduan)?
 - a. Tidak baik
 - b. Kurang baik
 - c. Baik
 - d. Sangat baik



Contoh Pertanyaan Kuesioner SKM (Pelayanan *Online*)

6. **[Secara Online]** Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi** sistem pelayanan yang diberikan?
 - a. Lambat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat Cepat
7. **[Secara Online]** Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
8. **[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

Tahapan Penentuan Sampel

01

Tentukan **Populasi** yaitu Jumlah Pengguna Layanan (Per Jenis Layanan) berdasarkan Periode Pelaksanaan SKM

02

Tentukan **Jumlah Sampel Minimum (Tabel Krejcie Morgan)**

03

Tentukan **Teknik Pengambilan Sampel (Acak atau Non Acak)**

04

Melakukan **Pengumpulan Data** dengan Responden yang telah dipilih.

Tabel Morgan & Krejcie

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	100000	384

Formula Isaac & Michael

$$S = X^2 NP (1-P) / d^2 (N-1) + X^2 P (1-P)$$

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)

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

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



II. PENGUMPULAN DATA



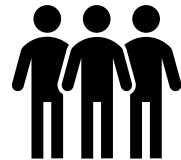
PENGUMPULAN DATA



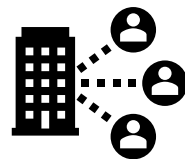
PENGUMPULAN DATA



Pengumpulan data dengan sistem informasi/cloud computing



Pengumpulan data melalui pihak lain (eksternal)



Pengumpulan data oleh internal unit/instansi ybs

III. PENGOLAHAN DATA



Pengolahan Data

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

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

Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Konversi nilai IKM

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

Contoh Pengolahan Data

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 $\frac{100}{4}$	$\frac{92}{3 \times 9} \times \frac{100}{4} = 3,41 \times 25 = 85,25$								



Nilai Interval, Nilai Persepsi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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



IV. ANALISIS HASIL



Contoh Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,3	3	2,6	3	4	2,7	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)								



Contoh Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	U9 : Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> • Penyediaan media pengaduan yang seluas-luasnya melalui telepon, sms, email, website, media sosial • Pelatihan bagi petugas pengaduan 	√	√			Kepala OPD
2	U3 : Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> • Simplifikasi proses bisnis • Penambahan loket layanan • Digitalisasi pelayanan 		√	√		Kepala OPD
3	U6 : Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Talent Mapping untuk mengetahui kebutuhan dan strategi peningkatan kompetensi dalam pencapaian kinerja • Diklat/Pelatihan/Bimtek 		√	√	√	Kepala OPD
4	U2: Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Simplifikasi proses bisnis/alur pelayanan • Digitalisasi pelayanan 		√	√		Kepala OPD



Tindak Lanjut Perbaikan

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

Jangka pendek

≤ 12 bulan

Jangka menengah

12-24 bulan

Jangka panjang

≥ 24 bulan





V. PELAPORAN DAN PUBLIKASI



MELAPORKAN PELAKSANAAN SKM

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** sebagai **Pembina Pelayanan Publik Nasional**.



Unit Pelayanan Publik



Biro/Bagian Organisasi



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

Indeks Kepuasan Masyarakat **Deputi Bidang Pelayanan Publik**

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Semester 1 Tahun 2022



panrb
KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

N = 164

87.75

A

Nilai Per Unsur

87	87.5	86.2 5	95.7 5	88.5	89.2 5	90.5	87.2 5	88.7 5
Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu	Biaya	Produk, Spesifikasi, Jenis Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Konsultasi dan Pengaduan	Sarana dan Prasarana

Rencana Tindak Lanjut

Waktu	Persyaratan	Konsultasi dan Pengaduan
<ul style="list-style-type: none">Melakukan pemetaan masalah yang mengakibatkan lamanya waktu layanan	<ul style="list-style-type: none">Meningkatkan publikasi standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Menyediakan sarana konsultasi dan pengaduan yang mudah diakses pengguna layanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Tahun 2022



Rencana Tindak Lanjut

Waktu

- Melakukan pemetaan masalah yang mengakibatkan lamanya waktu layanan

Persyaratan

- Meningkatkan publikasi standar pelayanan

Konsultasi dan Pengaduan

- Menyediakan sarana konsultasi dan pengaduan yang mudah diakses pengguna layanan

Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi



panrb
KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI



Kami telah mengevaluasi jadwal piket penerimaan pengaduan masyarakat di setiap unit kerja agar setiap penerimaan tamu dapat diterima oleh unit kerja yang terkait.



Kami telah meningkatkan kompetensi sumber daya manusia tuntut mengoptimalkan kecepatan waktu pemberian pelayanan

Terimakasih atas partisipasi anda pada **survei kepuasan masyarakat** yang kami laksanakan pada bulan **Juli 2022**. Dari *feedback* yang anda berikan, waktu tunggu pelayanan di **Kementerian PANRB** dapat diefisiensi sebanyak



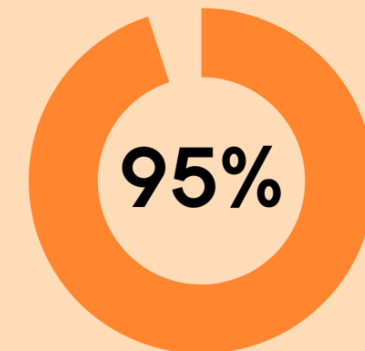
Kami telah membuat fasilitas informasi kepada masyarakat mengenai fasilitas penyampaian pengaduan, saran, dan masukan



Kami telah melakukan publikasi terkait standar pelayanan agar pengguna dapat lebih mudah memahami persyaratan pelayanan



Kami telah memperbaiki sarana prasarana agar meningkatkan kenyamanan pengguna layanan



Rata-rata waktu tunggu layanan menurun dari **30 menit** menjadi **16 menit**

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.



panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

U *Deputi*
YANLIK

Terima Kasih

