



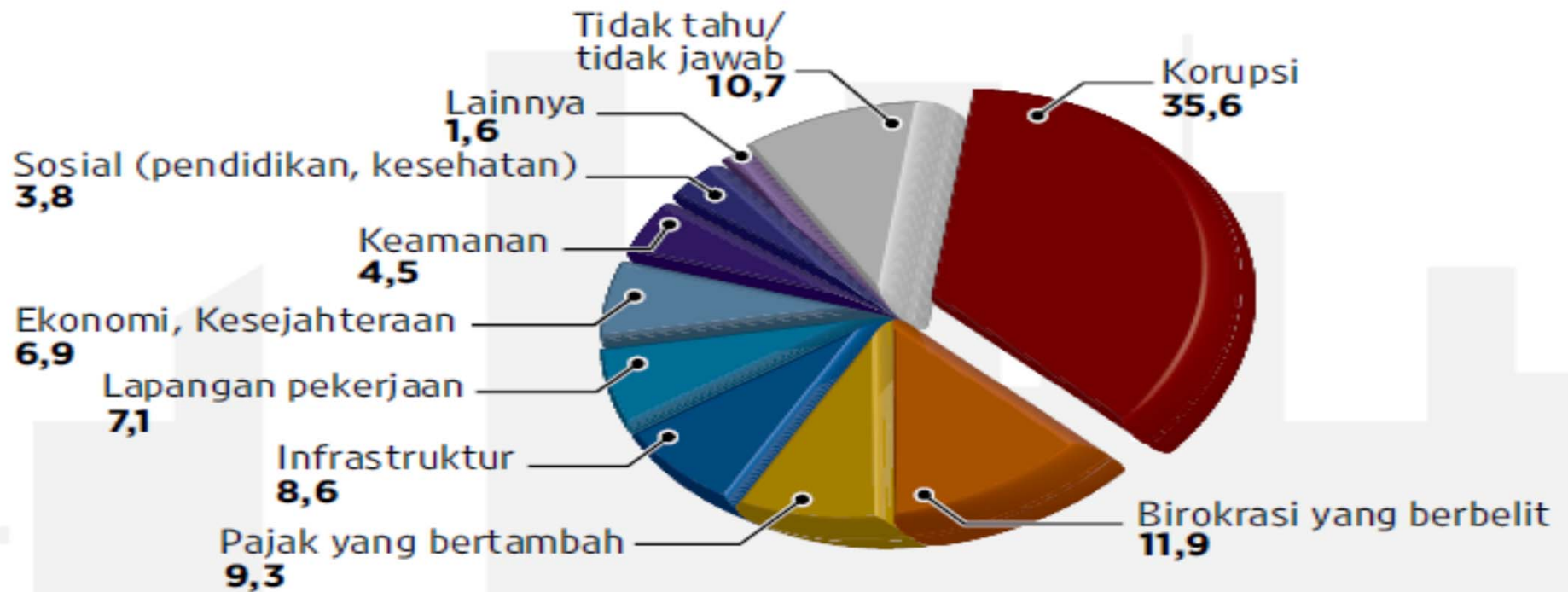
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Permenpan No. 14 Tahun 2017

Makassar, 20 Februari 2018

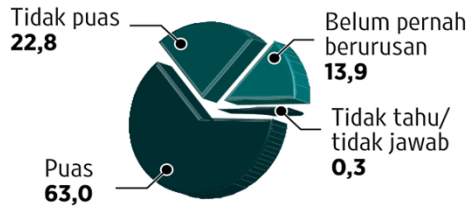


Survei Litbang Kompas September 2016 di 14 Kota Besar di Indonesia

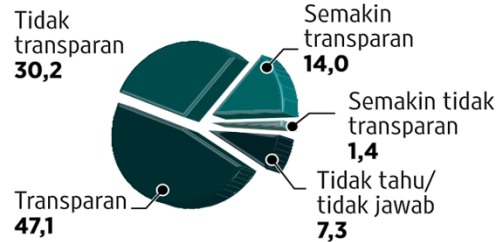
Persoalan yang paling penting/mendesak diatasi di daerah Anda saat ini (%)



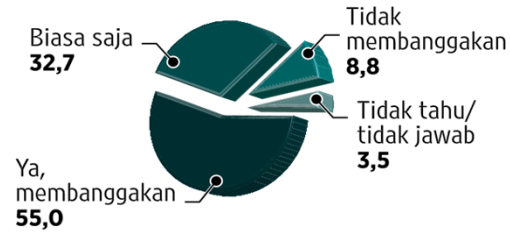
Puas atau tidak puaskah Anda dengan kinerja pegawai pemerintah daerah dalam melayani Anda? (%)



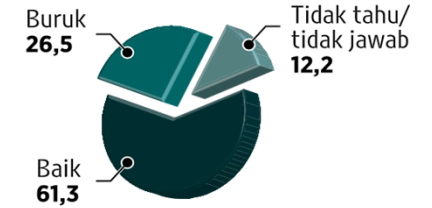
Semakin transparankah informasi biaya pelayanan publik di instansi pemerintah kota Anda? (%)



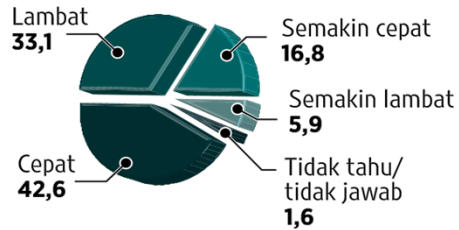
Apakah menjadi pegawai pemerintah di daerah Anda merupakan hal membanggakan? (%)



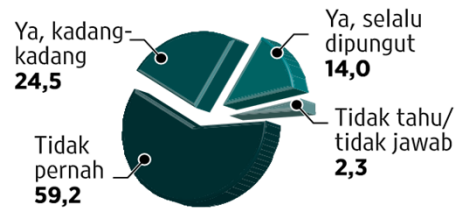
Menurut Anda, baik atau burukkah citra Pegawai Negeri Sipil (PNS) saat ini? (%)



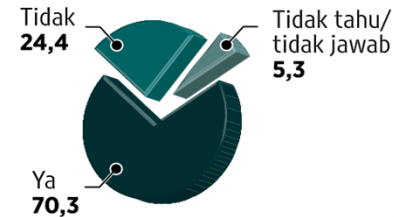
Semakin cepat, tetap, atau makin lambatkah proses layanan publik di daerah Anda? (%)



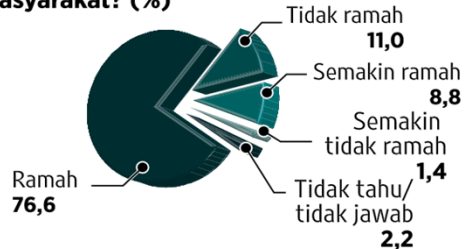
Saat mengurus surat-surat/dokumen di kota Anda, apakah Anda dipungut biaya di luar tarif resmi? (%)



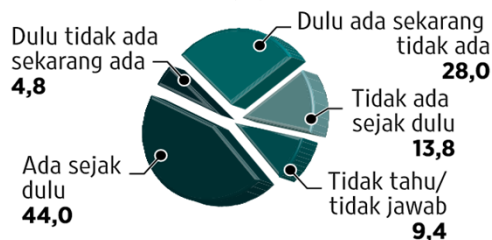
Apakah Anda akan mendorong kerabat atau keluarga Anda untuk menjadi pegawai pemerintah? (%)



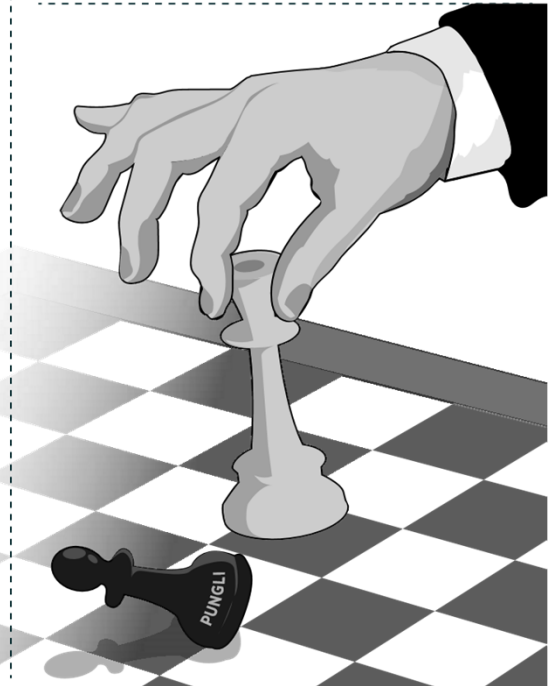
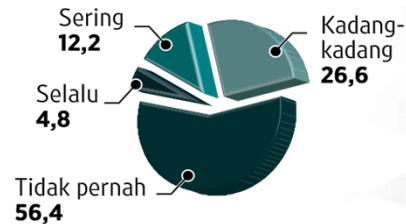
Semakin ramah, atau tidakkah sikap pegawai pemerintah dalam melayani masyarakat? (%)



Saat ini masih ada atau hilangkah kutipan tidak resmi pegawai pemerintah daerah Anda? (%)



Seberapa sering Anda memberikan uang pelicin saat mengurus administrasi di RT/RW/Kelurahan? (%)



Metodologi Survei :

Survei tatap muka kepada responden yang sama secara periodik triwulan ini diselenggarakan oleh Litbang Kompas. Survei untuk mengukur kinerja pemerintahan dilakukan pada 29 September hingga 9 Oktober 2016. Populasi survei ini adalah warga Indonesia berusia di atas 17 tahun. Sebanyak 1.200 responden dipilih secara acak bertingkat di 32 provinsi di Indonesia. Menggunakan metode ini, pada tingkat kepercayaan 95 persen, "margin of error" penelitian ± 2,8 persen dalam kondisi penarikan sampel acak sederhana. Meskipun demikian, kesalahan di luar pemilihan sampel dimungkinkan terjadi.

Survei Kepuasan Masyarakat

SASARAN

- Mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan
- Meningkatkan kualitas pelayanan
- Mendorong inovasi pelayanan publik
- Mengukur tingkat kepuasan masyarakat

01

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

02

RUANG LINGKUP

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan Prasarana

SKM

03

HASIL SKM

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan unit penyelenggara pelayanan
2. Mengetahui kinerja penyelenggara secara periodik
3. Bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan
4. Partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan

04

LATAR BELAKANG PERUBAHAN

Keputusan MENPAN
KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang
Pedoman Umum Penyusunan
IKM Unit Pelayanan Instansi
Pemerintah



PERMENPANRB No. 16 Tahun
2014 tentang Pedoman Survei
Kepuasan Masyarakat Terhadap
Penyelenggaraan Pelayanan
Publik



Alasan Perubahan

1. Belum Mengacu pada UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.
2. Ruang Lingkup SKM belum selaras dengan Komponen Standar Pelayanan.

Hasil Perubahan ke Permenpan No. 16 Tahun 2014

1. Penyelenggara pelayanan menggunakan metoda dan teknik SKM yang disesuaikan dengan kebutuhan.
2. Skor kepuasan masyarakat dalam angka kuantitatif dapat dikonversikan dalam bentuk kualitatif (sangat baik, baik, kurang baik dan buruk).

LATAR BELAKANG PERUBAHAN

PERMENPANRB No. 16 Tahun 2014
tentang Pedoman Survei
Kepuasan Masyarakat Terhadap
Penyelenggaraan Pelayanan
Publik



PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017
tentang Pedoman Penyusunan
Survei Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik



Alasan Perubahan

- Permenpan No.16 Tahun 2014 tidak mengatur teknis operasional pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.
- Metode pengolahan data hasil survei belum ditentukan, sehingga tidak ada keseragaman hasil survei.
- Penentuan jumlah sampel responden belum diatur
- Hasil survei belum dipublikasikan.

Unsur / Ruang Lingkup SKM

Kepmenpan 25 Tahun 2004

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

Permenpan 16 Tahun 2014

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
- 8. Maklumat Pelayanan**
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Permenpan 14 Tahun 2017

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

LANGKAH-LANGKAH PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

1. PERSIAPAN

2. PENGUMPULAN
DATA

3. PENGOLAHAN
DATA

4. PENYUSUNAN
LAPORAN

5. PENYAMPAIAN
LAPORAN

A. PERSIAPAN

❑ PENETAPAN PELAKSANA

1. Dilaksanakan sendiri
2. Dilaksanakan oleh Pihak Ketiga / Unit Independen

❑ PENYIAPAN BAHAN

1. Kuesioner
2. Bagian dari Kuesioner/pengantar
3. Kelengkapan peralatan

❑ PENETAPAN RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PELAKSANAAN

1. Jumlah Responden dapat menggunakan data berdasarkan populasi sesuai tabel Kreji dan Morgan sebagaimana terlampir.
2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

❑ PENYUSUNAN JADWAL

Penyusunan rencana, kapan pelaksanaan survei akan dilaksanakan.

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 WIRUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)
 Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4

Contoh Kuesioner

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
---	------------------

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

Tabel Kreji Dan Morgan

B. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

1. Pengumpulan Data

- a. Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan disurvei disesuaikan dengan jenis layanannya.
- b. Menentukan jumlah responden sesuai tabel populasi

2. Pengisian Kuesioner

- a. Dilakukan oleh petugas unit pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- b. Dilakukan oleh Petugas dari unit pelayanan dengan mendatangi dan mewawancarai responden dari rumah ke rumah.

3. Pengujian Kualitas dan Validitas Data





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

Teknik Survei

C. PENGOLAHAN DATA

1. Metode Pengolahan Data (Contoh: jumlah unsur 9)

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

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

Interpretasi nilai KM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus



KM Unit Pelayanan X 25

Atau dengan cara

$$\text{KM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Nilai KM}}{4} \times 100$$

Skala persepsi yang digunakan adalah skala likert

2. Terhadap unit pelayanan yang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan (bisa 10, 11, 12 dst).
- Merubah dan menyesuaikan pada setiap jenis pelayanan pada unit yang berbeda.

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									
Nilai /Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NRR /Unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####
NRR tertimbang unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####
IKM Unit pelayanan	#DIV/0!								

Page 1

Keterangan :

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

IKM UNIT PELAYANAN :

- Mutu Pelayanan :
- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 - B (Baik) : 76,61 - 88,30
 - C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 - D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

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	####

Contoh Tabel
Pengolahan Data

3. Metode Pengolahan Data dan Hasil

Tabel: Nilai Persepsi, Interval SKM, Konversi IKM, 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 – 2,5996	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

4. Perangkat/Sistem Pengolahan

- a. Secara manual
- b. Menggunakan komputer

CONTOH PENGOLAHAN DATA

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan pelayanan	3,45
2.	Prosedur pelayanan	2,65
3.	Waktu pelayanan	3,53
4.	Biaya/Tarif pelayanan	2,31
5.	Produk spesifikasi jenis layanan	3,21
6.	Kompetensi pelaksana	2,13
7.	Perilaku pelaksana	3,12
8.	Penanganan Pengaduan	2,43
9.	Sarana dan Prasarana	1,55

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,45 \times 0,11) + (2,65 \times 0,11) + (3,53 \times 0,11) + (2,31 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (2,13 \times 0,11) + (3,12 \times 0,11) + (2,43 \times 0,11) + (1,55 \times 0,11) = \text{Nilai indeks adalah } 2,6818$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =
 $2,6818 \times 25 = 67,045$

b. **Mutu pelayanan C.**

Kinerja unit pelayanan Kurang Baik

Peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk diperbaiki

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara analisa Univariat dan analisa Bivariat

Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya dan disusun untuk jangka pendek, menengah, atau jangka panjang

Dari hasil analisis, pengolahan data yang dihasilkan dan dilaporkan tidak hanya berupa indeks / angka tapi juga secara kualitatif

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana (Kebersihan Toilet)	Peningkatan intensitas petugas untuk membersihkan	√	√	√		
		Penambahan jumlah petugas				√	
2	Kompetensi Pelaksana	Pemberian materi / kursus terkait.....					

D. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL SKM

1. Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Kepuasan Masyarakat (KM).
2. Melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanannya.
3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindaklanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
4. Agar dapat membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala, maka diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan.

Catatan Mengenai SKM



Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan SKM secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun

Penyelenggara pelayanan wajib mempublikasikan hasil SKM kepada publik termasuk metode survei yang digunakan. Publikasi minimal diinformasikan di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial

Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dari unit pelayanan publik



TERIMA KASIH



**KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

www.menpan.go.id