

## **BUPATI BARITO KUALA PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

---

**PERATURAN BUPATI BARITO KUALA  
NOMOR 104 TAHUN 2021**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BARITO KUALA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI BARITO KUALA,**

- Menimbang** : a. bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa agar pelaksanaan survei sebagaimana dimaksud dalam huruf a dapat terlaksana secara berdaya guna dan berhasil guna untuk perbaikan pelayanan kepada masyarakat perlu dibuat pedoman penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Barito Kuala tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Kuala.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Barito Kuala Nomor 15 Tahun 2016 tentang Kewenangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Barito Kuala Tahun 2016 Nomor 33);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Barito Kuala Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Barito Kuala Tahun 2016 Nomor 34).

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI BARITO KUALA TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BARITO KUALA.

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Barito Kuala.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai Unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Daerah Otonom.
3. Bupati adalah Bupati Barito Kuala.
4. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah dan Badan Usaha Milik Daerah.
5. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pada Pemerintah Kabupaten Barito Kuala yang meliputi Perangkat Daerah dan Unit Pelaksana Teknis.

6. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah atau Badan Usaha Milik Daerah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
10. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang berupa angka.
11. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga/instansi pemerintah, dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
12. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
13. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
14. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali.
15. Responden adalah sampel penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
16. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas di bidang penelitian dan survei.

## BAB II PENYELENGGARAAN SURVEI

### Pasal 2

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap semester atau 2 (dua) kali dalam setahun.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### Pasal 3

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat paling sedikit memuat :

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme dan prosedur;
- c. waktu penyelesaian pelayanan;
- d. biaya/tarif;
- e. produk spesifikasi jenis pelayanan;

- f. kompetensi pelaksana;
- g. perilaku pelaksana;
- h. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; dan
- i. sarana dan prasarana.

#### Pasal 4

- (1) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dilaksanakan menurut jenis pelayanan.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dilaksanakan sesuai pedoman sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 5

- (1) Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan secara swakelola atau bekerja sama dengan lembaga lain.
- (2) Lembaga lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

#### Pasal 6

- (1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat berupa Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik menganalisis hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk merumuskan rencana perbaikan pelayanan.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil survei dan rencana perbaikan pelayanan kepada masyarakat.
- (4) Contoh kuesioner, tabel pengolahan data, dan format publikasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### BAB III MONITORING, EVALUASI, DAN PELAPORAN

#### Pasal 7

Penyelenggara pelayanan publik melaporkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) kepada Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi.

#### Pasal 8

- (1) Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

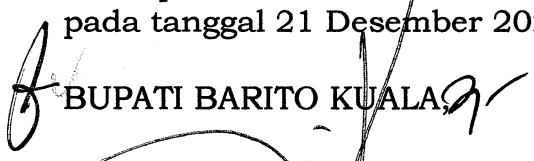
**BAB IV  
KETENTUAN PENUTUP**

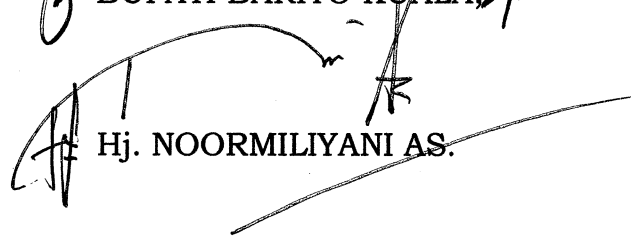
**Pasal 9**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Barito Kuala.

Ditetapkan di Marabahan  
pada tanggal 21 Desember 2021

  
BUPATI BARITO KUALA

  
Hj. NOORMILIYANI AS.

Diundangkan di Marabahan  
pada tanggal 21 Desember 2021

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN BARITO KUALA,



H. ZULKIFLI YADI NOOR  
BERITA DAERAH KABUPATEN BARITO KUALA TAHUN 2021 NOMOR 104

PEDOMAN  
PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

I. PENDAHULUAN

A. 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 survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Selama ini, dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

B. Tujuan

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Sasaran

Sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna pelayanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### D. Manfaat

Manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif antar unit pelayanan publik dalam upaya peningkatan kinerja; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

## II. UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur  
Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
3. Waktu penyelesaian pelayanan  
Waktu penyelesaian pelayanan 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 pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana  
Kompetensi pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan  
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
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).  
Penyelenggara pelayanan publik tidak dapat mengurangi atau mengubah unsur Survei Kepuasan Masyarakat, namun dapat menambah unsur Survei Kepuasan Masyarakat sesuai kebutuhan dan jenis pelayanan.

### **III. PERIODE DAN METODE SURVEI**

#### **A. Periode Survei**

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Survei dapat dilakukan secara bertahap dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan sekali (setiap semester) atau setahun 2 (dua) kali. Untuk keperluan tertentu, penyelenggara pelayanan publik dapat menambah pelaksanaan survei sesuai kebutuhan.

#### **B. Metode Survei**

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert.

Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

### **IV. PELAKSANA DAN TEKNIK SURVEI**

#### **A. Pelaksana Survei**

Pelaksana survei adalah setiap penyelenggara pelayanan publik. Dalam melaksanakan survei, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan secara :

##### **1. Swakelola**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada pelaksanaan survei secara swakelola, penyelenggara pelayanan publik melibatkan perwakilan masyarakat pengguna pelayanan sebagai pemantau.

##### **2. Dilaksanakan lembaga lain/unit independen**

Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh lembaga lain/unit independen yang sudah berpengalaman. Lembaga lain/unit independen tersebut antara lain:

- a. Badan Pusat Statistik (BPS);
- b. Perguruan Tinggi (Pakar);
- c. Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM); dan/atau
- d. Pelaku Usaha.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan oleh unit independen atau gabungan dari unit independen tersebut.

#### **B. Teknik Survei**

Teknik Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirim melalui surat;
- c. Kuesioner elektronik (e-Survei);
- d. Diskusi kelompok terfokus; dan/atau
- e. Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

## V. PELAKSANAAN SURVEI

### A. Persiapan Survei

#### 1. Penetapan Pelaksana

a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari:

1) Pengarah;

2) Pelaksana, terdiri dari :

a) Ketua;

b) Anggota sekaligus penyurvei sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang;

3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang; dan

4) Pemantau (dari perwakilan masyarakat pengguna pelayanan);

b. Apabila bekerja sama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Kerjasama penyelenggara pelayanan dengan unit independen dalam pelaksanaan survei harus melalui Perjanjian Kerjasama dan tertuang dalam Berita Acara.

#### 2. Penyiapan Bahan Survei

##### a. Materi Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner menurut unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang disesuaikan dengan jenis pelayanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari unit pelayanan publik.

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

##### 1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi.

##### 2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan profil responden antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Profil digunakan untuk menganalisis karakteristik responden terkait persepsi (penilaian) responden terhadap pelayanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

##### 3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

##### b. Bentuk Jawaban Kuesioner

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

Nilai persepsi tingkat kualitas pelayanan dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

1) Bernilai tidak baik, diberi nilai persepsi 1;

2) Bernilai kurang baik, diberi nilai persepsi 2;

- 3) Bernilai baik, diberi nilai persepsi 3; dan
- 4) Bernilai sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :  
 Penilaian terhadap perilaku pelaksana pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak sopan) apabila pelaksana/petugas pelayanan berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang sopan) apabila pelaksana/petugas pelayanan berperilaku kurang sopan dalam memberikan pelayanan.
- 3) Diberi nilai 3 (sopan) apabila pelaksana/petugas pelayanan berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat sopan) apabila pelaksana/petugas pelayanan berperilaku sangat sopan dalam memberikan pelayanan.

3. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis pelayanan, tujuan survei, dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak dari pengguna pelayanan yang disurvei sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = 2.N.P.Q / d^2 (N-1) +$$

Keterangan :  
 S = jumlah sampel  
 2 = lamda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%  
 N = Populasi  
 P = populasi menyebar normal  
 Q = 0,5  
 d = 0,0  
 Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel Krejcieand Morgan sebagai berikut:

Tabel 1.1  
 Sampel Morgan dan Krejcie

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| 10           | 10         | 220          | 140        | 1.200        | 291        |
| 15           | 14         | 230          | 144        | 1.300        | 297        |
| 20           | 19         | 240          | 148        | 1.400        | 302        |
| 25           | 24         | 250          | 152        | 1.500        | 306        |
| 30           | 28         | 260          | 155        | 1.600        | 310        |
| 35           | 32         | 270          | 159        | 1.700        | 313        |
| 40           | 36         | 280          | 162        | 1.800        | 317        |
| 45           | 40         | 290          | 165        | 1.900        | 320        |
| 50           | 44         | 300          | 169        | 2.000        | 322        |
| 55           | 48         | 320          | 175        | 2.200        | 327        |
| 60           | 52         | 340          | 181        | 2.400        | 331        |
| 65           | 56         | 360          | 186        | 2.600        | 335        |
| 70           | 59         | 380          | 191        | 2.800        | 338        |
| 75           | 63         | 400          | 196        | 3.000        | 341        |
| 80           | 66         | 420          | 201        | 3.500        | 346        |

|     |     |       |     |           |     |
|-----|-----|-------|-----|-----------|-----|
| 85  | 70  | 440   | 205 | 4.000     | 351 |
| 90  | 73  | 460   | 210 | 4.500     | 354 |
| 95  | 76  | 480   | 214 | 5.000     | 357 |
| 100 | 80  | 500   | 217 | 6.000     | 361 |
| 110 | 86  | 550   | 226 | 7.000     | 364 |
| 120 | 92  | 600   | 234 | 8.000     | 367 |
| 130 | 97  | 650   | 242 | 9.000     | 368 |
| 140 | 103 | 700   | 248 | 10.000    | 370 |
| 150 | 108 | 750   | 254 | 15.000    | 375 |
| 160 | 113 | 800   | 260 | 20.000    | 377 |
| 170 | 118 | 850   | 265 | 30.000    | 379 |
| 180 | 123 | 900   | 269 | 40.000    | 380 |
| 190 | 127 | 950   | 274 | 50.000    | 381 |
| 200 | 132 | 1.000 | 278 | 75.000    | 382 |
| 210 | 136 | 1.100 | 285 | 1.000.000 | 384 |

**b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dapat dilakukan pada:

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan publik pada waktu jam pelayanan; atau
- 2) Lingkungan perumahan, domisili, atau tempat lainnya, untuk penerima pelayanan tertentu.

**4. Penyusunan Jadwal**

Sebelum melaksanakan survei, penyelenggara pelayanan publik jadwal pelaksanaan survei pada tahapan:

- a. Persiapan survei;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data;
- c. Pengolahan data; dan
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil.

Penentuan jadwal survei dapat disesuaikan dengan kondisi unit pelayanan dan/atau jenis pelayanan.

**B. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

**1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data oleh anggota tim/penyurvei berdasar waktu dan metode yang telah ditetapkan dengan menyampaikan kuesioner kepada responden sesuai unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang ditentukan. Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu dijelaskan kepada responden materi kuesioner dan jenis pelayanan yang diselenggarakan.

**2. Pengisian Kuesioner**

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan:

- a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan; dan/atau
- b) Dilakukan oleh penyurvei melalui wawancara.

**C. Pengolahan Data**

**1. Langkah-Langkah Pengolahan Data**

Setiap jawaban pertanyaan survey masing-masing diberi nilai. Nilai rata-rata per unsur selanjutnya dikalikan nilai penimbang. Dalam penghitungan data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur yang dikaji, setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang (bobot nilai rata-rata tertimbang) ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang =  $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x}$

x = jumlah unsur yang disurvei  
Contoh: Jika unsur Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

Mengingat unit pelayanan publik mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan publik dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

IKM =  $\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Nilai IKM (sebelum konversi) x 25

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 1.2  
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Publik

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval IKM Terkonversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan Publik |
|----------------|--------------------|--------------------------------|----------------|-------------------------------|
| 1              | 1,00-2,5996        | 25,00 – 64,99                  | D              | Tidak baik                    |
| 2              | 2,60 – 3,064       | 65,00 – 76,70                  | 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                   |

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- a. Pengolahan dengan komputer  
Data entry dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
- b. Pengolahan secara manual
  - 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks per jenis pelayanan, sebagai berikut :

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks per jenis pelayanan, dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata tertimbang dari semua unsur.

## 2. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengkomplikasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima pelayanan.

## D. Pelaporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik disusun dengan materi utama sebagai berikut:

### 1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan publik diperoleh dari nilai rata-rata IKM pada seluruh jenis pelayanan yang disurvei. Nilai IKM pada jenis pelayanan diperoleh dari nilai indeks komposit (gabungan) dari setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat. Nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap jenis pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur pada jenis pelayanan A sebagai berikut:

| No | Unsur Survei Kepuasan Masyarakat        | Nilai Rata-Rata Unsur Survei Kepuasan Masyarakat |
|----|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan                             | A                                                |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan Prosedur         | B                                                |
| 3. | Waktu penyelesaian Pelayanan            | 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                                                |

Maka untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada jenis pelayanan A dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai IKM (X)}$$

Nilai IKM (X) pada pelayanan A tersebut selanjutnya dikonversikan dengan nilai dasar 25. Sehingga nilai IKM Pelayanan A setelah dikonversi = Nilai IKM (X) x 25.

Untuk mengetahui nilai IKM unit pelayanan publik setelah dikonversi, diambil dari nilai rata-rata IKM setelah dikonversi pada semua jenis pelayanan yang disurvei.

Dengan demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai IKM setelah dikonversi pada unit pelayanan publik = Nilai rata-rata IKM setelah dikonversi pada semua jenis pelayanan yang disurvei;
- b) Mutu Pelayanan (lihat Tabel 1.2, Mutu Pelayanan); dan
- c) Kinerja Unit Pelayanan Publik (lihat Tabel 1.2, Kinerja Unit Pelayanan Publik).

## 2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai tinggi, minimal harus tetap dipertahankan.

## VI. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis maupun non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri. Dalam melakukan analisis dan perumusan rencana tindak lanjut survei, pimpinan penyelenggara pelayanan publik harus melibatkan pelaksana pelayanan dan dapat mengikutsertakan perwakilan masyarakat pengguna pelayanan. Analisis masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan cara:

### A. Analisis Univariat

Analisis ini dilakukan untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisis ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data, dan persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisis univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisis deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

### B. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur persyaratan dengan unsur waktu penyelesaian pelayanan, atau kompetensi pelaksana dengan unsur perilaku pelaksana. Tujuan dari analisis bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisis ini, hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat tidak hanya dimunculkan dalam analisis kuantitatif saja (indeks atau angka), tetapi juga analisis kualitatif. Analisis ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, berdasar hasil analisis tersebut disusun rencana tindak lanjut berupa perbaikan pelayanan. Rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya dalam jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), dan/atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat berupa perbaikan pelayanan dapat dituangkan dalam contoh tabel berikut:

**RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN PELAYANAN**

| No | Jenis Pelayanan | Prioritas Unsur | Program/ Kegiatan | Waktu |  |  |  | Penanggung Jawab |
|----|-----------------|-----------------|-------------------|-------|--|--|--|------------------|
|    |                 |                 |                   |       |  |  |  |                  |
|    |                 |                 |                   |       |  |  |  |                  |
|    |                 |                 |                   |       |  |  |  |                  |

#### **VII. PUBLIKASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat pengguna pelayanan. Publikasi hasil survei minimal memuat :

1. Nama unit pelayanan publik;
2. Jenis pelayanan;
3. Periode Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
5. Data responden; dan
6. Rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.

Publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan antara lain melalui:

1. Papan informasi di tempat pelayanan;
2. Anjungan informasi atau TV media;
3. Media cetak;
4. Website;
5. Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN); dan/atau
6. Media lainnya yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna pelayanan.

#### **VIII. PENYUSUNAN LAPORAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk menyediakan informasi dan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan publik secara bertahap, konsisten, dan berkesinambungan. Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik dapat disusun dengan sistematika sebagai berikut:

## **BAB I: PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sub Bab Latar Belakang Masalah memuat permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga diperlukan Survei Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **B. Tujuan**

Pada Sub Bab Tujuan memuat tujuan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat.

### **C. Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Pada Sub Bab ini memuat jenis pelayanan pada unit pelayanan publik yang disurvei dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.

### **D. Metode dan Periode Survei**

Pada Sub Bab ini memuat metode survei; periode survei; karakteristik dan jumlah populasi; serta keterwakilan anggota sampel.

## **BAB II: PELAKSANAAN SURVEI**

### **A. Persiapan Survei**

Pada Sub Bab ini memuat pelaksana survei (swakelola dengan membentuk Tim atau bekerja sama dengan lembaga lain); penyiapan bahan survei; penetapan jumlah responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data; dan penyusunan jadwal.

### **B. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

Pada Sub Bab ini memuat kegiatan pengumpulan data dan pengisian kuesioner.

### **C. Pengolahan Data**

Pada Sub Bab ini memuat langkah-langkah pengolahan data dan pengujian kualitas data.

### **D. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pada Sub Bab ini memuat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat serta peringkat unsur yang perlu mendapat prioritas dalam perbaikan pelayanan.

## **BAB III: ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

### **A. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Pada Sub Bab ini memuat analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Selain itu, juga disajikan analisis perbandingan hasil survei tersebut dengan hasil survei tahun atau semester sebelumnya dikaitkan dengan upaya perbaikan yang dilakukan.

### **B. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat**

Pada Sub Bab ini memuat rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

## **BAB IV: PENUTUP**

Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi intisari hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan kepada pihak terkait maupun pembina pelayanan publik.

## LAMPIRAN

Lampiran Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik paling sedikit memuat:

- Contoh kuesioner;
- Data responden;
- Tabel pengolahan data;
- Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat; dan
- Bukti publikasi hasil dan rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.

---

BUPATI BARITO KUALA

Hj. NOORMILIYANI AS.

Lampiran II : Peraturan Bupati Barito Kuala  
Nomor 104 Tahun 2021  
Tanggal 21 Desember 2021

**PEDOMAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BARITO KUALA**

**CONTOH KUESIONER, TABEL PENGOLAHAN DATA,  
DAN FORMAT PUBLIKASI**

**I. CONTOH KUESIONER**

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

PADA.....(nama unit pelayanan publik.....) KABUPATEN BARITO KUALA

Tanggal Survei:

Jam Survei:

**PROFIL RESPONDE**

Jenis Kelamin ☐ L ☐ P      Usia:.....tahun  
Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1/DIV ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima:.....

(contoh: pelayanan penerbitan KTP, pelayanan konsultasi, pelayanan persalinan, dan lain-lain)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

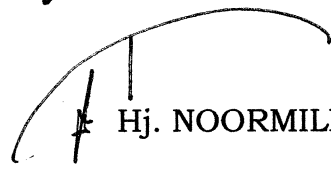
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban, P\* diisi petugas)

|                                                                                                                                                                                                         |                            |                                                                                                                                                                                                        |                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta petugas sudah sesuai dengan persyaratan pelayanan yang ditetapkan pada unit ini?<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai   | P<br>*<br>1<br>2<br>3<br>4 | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai                                 | P<br>*<br>1<br>2<br>3<br>4 |
| 2. Apakah sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini?<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai  | P<br>*<br>1<br>2<br>3<br>4 | 7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan pada unit ini?<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai                                         | P<br>*<br>1<br>2<br>3<br>4 |
| 3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan yang telah Saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini?<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai             | P<br>*<br>1<br>2<br>3<br>4 | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada unit ini?<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai | P<br>*<br>1<br>2<br>3<br>4 |
| 4. Apakah biaya/tarif yang dipungut pada pelayanan yang telah Saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini?<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai | P<br>*<br>1<br>2<br>3<br>4 | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan pada unit ini?<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai                                   | P<br>*<br>1<br>2<br>3<br>4 |

**RENCANA TINDAK LANJUT:**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
BAGI MASYARAKAT**

 **BUPATI BARITO KUALA** 

 **Hj. NOORMILIYANIS.** 