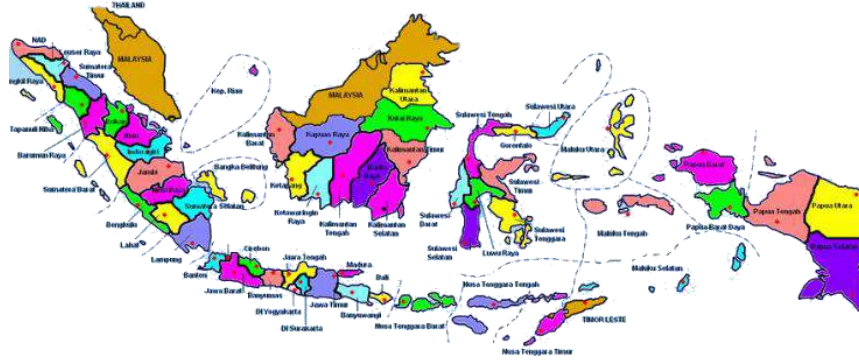




# Permenpanrb No. 17 Tahun 2017

## Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik



**Fanoeel Thamrin ST.,M.Kom**

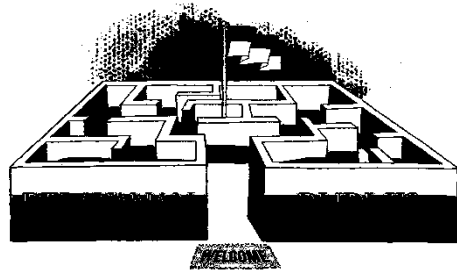
**Kepala Subbidang Penyiapan Koordinasi  
Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Publik Wilayah I-1**

**Kementerian PANRB**



**Pangkal Pinang, 22 November 2018**

# Persepsi Yang Terbentuk di Bidang Pelayanan Publik



Prosedur berbelit



Kepastian waktu



Diskriminatif



Biaya mahal



Tidak Ramah



Tidak Transparan

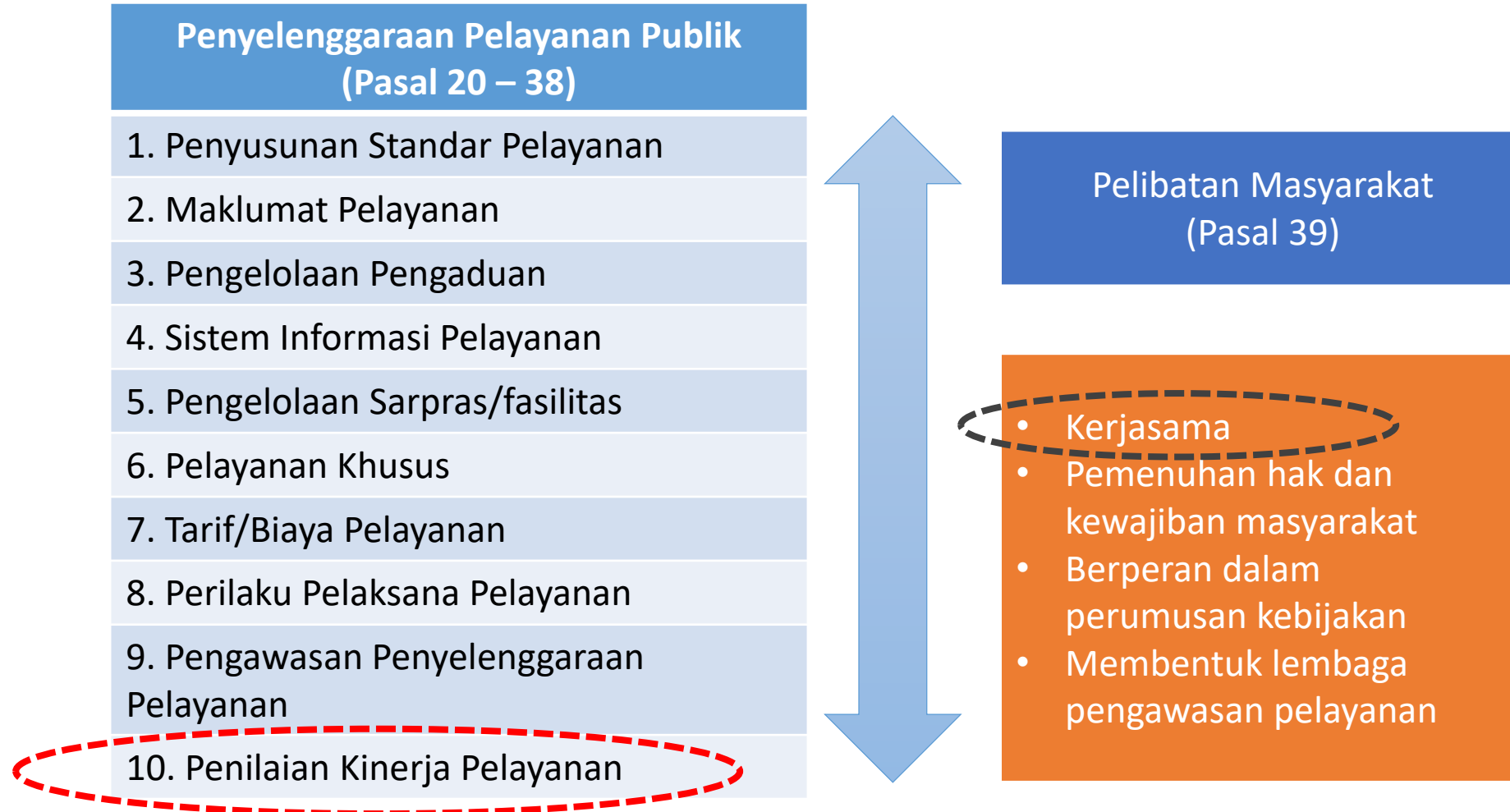


Tidak Responsif



Praktik KKN

# Dimana Posisi Survey Kepuasan Masyarakat?



SKM merupakan bentuk kerjasama antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya.

# Latar Belakang

1. Permenpan No.16 Tahun 2014 belum mengatur teknis operasional pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.
2. Metode pengolahan data hasil survei belum ditentukan, sehingga tidak ada keseragaman setiap daerah
3. Penentuan sampel responden belum diatur
4. Analisis hasil SKM belum menggunakan teknik analisis univariat dan bivariat.
5. Hasil survei belum dipublikasi.

# Manfaat SKM

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik

2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM



4. Diperoleh indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah

6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

# Prinsip



1. **Transparan** (Hasil SKM dipublikasikan dan mudah diakses)
2. **Partisipatif** (Melibatkan peran serta masyarakat)
3. **Akuntabel** (Dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten)
4. **Berkesinambungan** (Berkala dan berkelanjutan)
5. **Keadilan** ( Menjangkau semua pengguna layanan)
6. **Netralitas** (Tidak berpihak)

# Langkah-langkah Pelaksanaan SKM

**1. PERSIAPAN**

**2. PENGUMPULAN  
DATA**

**3. PENGOLAHAN  
DATA**

**4. PENYUSUNAN  
LAPORAN**

**5. PENYAMPAIAN  
LAPORAN**

# 1. Persiapan

## 1. PENETAPAN PELAKSANA

- a. Dilaksanakan sendiri
- b. Dilaksanakan oleh Unit Independen

## 2. PENYIAPAN BAHAN

- a. Kuesioner
- b. Bagian dari Kuesioner (Judul Kuesioner, Identitas, Pertanyaan)



# 1. Persiapan (lanjutan ...)

## 3. PENETAPAN RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PELAKSANAAN

### a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penentuan besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Morgan* and *Krecjie*

### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

## 4. PENYUSUNAN JADWAL

Penyusunan rencana, kapan pelaksanaan survei akan dilaksanakan

# 1. Persiapan (lanjutan ...)

## Unsur-Unsur SKM

- 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

# 2. 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

## 3. PENGUJIAN KUALITAS DAN VALIDITAS DATA

# 2. Pengumpulan Data (Lanjutan ...)

## Tabel Morgan and Krecjie

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



# METODE SURVEI (lanjutan)

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



## METODE SURVEI (lanjutan)

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

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11)$$

$$(g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

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

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$X \times 25 = y$$

- Mutu pelayanan (lihat Tabel Mutu pelayanan)

# 3. Pengolahan Data

- ❑ Metode pengolahan data yang digunakan adalah dengan Bobot nilai rata-rata tertimbang, dengan rumus :

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

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



# 3. Pengolahan Data (lanjutan ...)

## 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

# 4. Bentuk Laporan dan Pelaporan

1. Pendahuluan
  - a) Latar belakang masalah
  - b) Tujuan SKM
  - c) Metode (Karakteristik Populasi, sampel, jumlah responden)
  - d) Tim SKM
  - e) Jadwal SKM
2. Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, hasil analisis.
3. Penutup meliputi kesimpulan dan saran rekomendasi



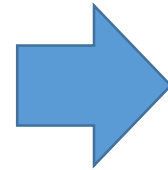
# 4. Bentuk Laporan dan Pelaporan

1. Setiap instansi pemerintah menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen untuk melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian kepuasan masyarakat.
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 tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat



# 5. Analisa Hasil Survey dan Rencana Tindak Lanjut

- Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara analisa Univariat dan analisa Bivariat.
- Analisa Univariat = hasil analisa berupa data statistik (tabulasi data dan prosentase dalam bentuk grafik). Dapat menggunakan perhitungan analisa deskriptif SPSS.
- Analisa Bivariat = Melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar menjelaskan suatu masalah.



- Rencana Tindak Lanjut Perbaikan
- Skala Prioritas terhadap unsur yang paling rendah nilainya.
- Penentuan perbaikan
  - a) Jangka pendek ( $< 1$  Tahun)
  - b) Jangka menengah (1 - 2 Tahun)
  - c) Jangka panjang ( $> 2$  Tahun)

# Contoh Kuisioner

## 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
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif dalam pelayanan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	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
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	1 2 3 4		

# Contoh Pengolahan Data

## 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									
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	####	####	####	####	####	####	####	####	####
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 :**

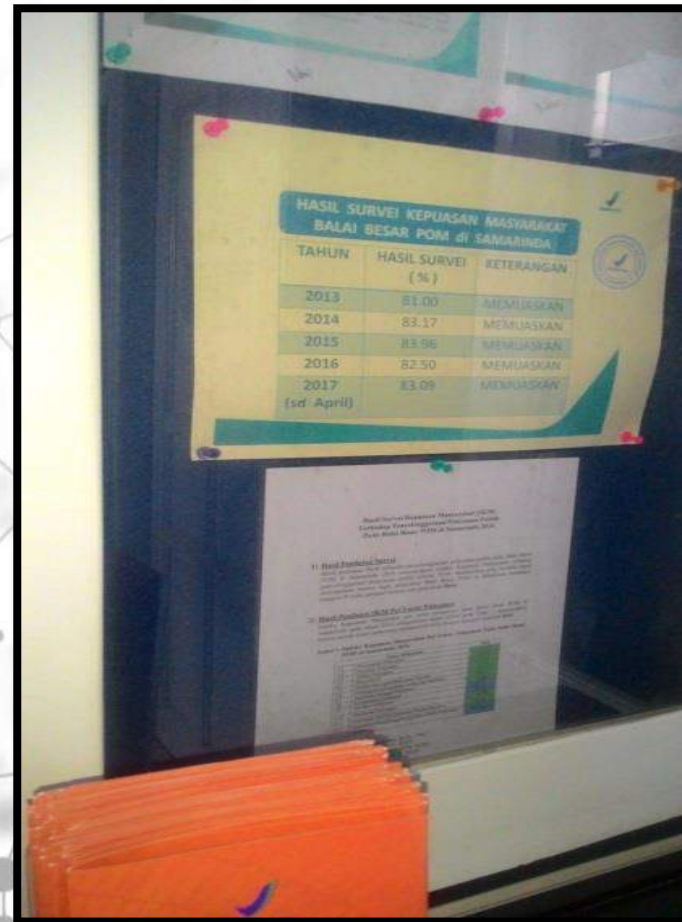
- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

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	####

# BEBERAPA CONTOH KEGIATAN SKM PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK (UPP)



**SURVEI MENGGUNAKAN  
TEKNOLOGI IT  
(POLRESTA DEPOK)**



**PUBLIKASI DI PAPAN  
PENGUMUMAN  
(BPOM SAMARINDA)**

# BEBERAPA CONTOH KEGIATAN SKM PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK (UPP)



PUBLIKASI DI LAYAR TV  
RUANG LAYANAN  
(POLRESTA DEPOK)



PUBLIKASI DI POSTER  
(KAB SLEMAN)

# Pelaporan Kepada Kementerian PANRB

1. Sedang dikembangkan sistem **pelaporan online** sehingga instansi hanya mengupload hasil pelaksanaan SKM melalui SIPP yang dikembangkan Kementerian PANRB (*paperless*).
2. Memudahkan proses monitoring dan evaluasi yang dilakukan, sehingga dapat dipantau instansi yang telah melaksanakan dan yang belum melaksanakan SKM.
3. Dapat memberikan masukan secara lebih cepat dari hasil pelaksanaan SKM yang telah dilakukan.
4. Dapat dijadikan bahan pengambilan kebijakan karena hasil SKM dapat dimonitor secara online.

# Pelaporan melalui sipp.menpan.go.id

The screenshot displays the SIPP web application interface. On the left is a dark sidebar with navigation items: SIPP, Navigasi, Indeks Pelayanan Publik, Instansi dan Unit Pelayanan, Survey Kepuasan Masyarakat (highlighted), Manajemen Pengguna, Akun Saya, and Konfigurasi. The top right header shows 'Video Panduan | Lihat Website' and the user profile 'Fanoel Thamrin | Admin Nasional IPP'. The main content area is titled 'Survey Kepuasan Masyarakat' and contains a sub-header 'Tambah Survey Kepuasan Masyarakat'. Below this, there is a 'Download Format Excel' button and a 'Kembali' button. The main heading is 'Tambah Hasil Rekapitulasi SKM Melalui Impor File Excel'. Underneath, there is an 'Unggah data' section with a 'Browse...' button and the text 'No file selected.', followed by an 'Import Excel' button.

# Terima Kasih



Contact Person :

Fanoeel Thamrin (081386392833)

Fanoeel.thamrin@menpan.go.id