



**BUPATI OGAN ILIR
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**PERATURAN BUPATI OGAN ILIR
NOMOR 64 TAHUN 2019
TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI OGAN ILIR,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir;
 - b. bahwa evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dapat dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu diatur ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dan Kabupaten Ogan Ilir di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4347);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

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);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Negara 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).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN OGAN ILIR

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten adalah Kabupaten Ogan Ilir.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir.
3. Bupati adalah Bupati Ogan Ilir.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Ogan Ilir.
5. 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.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
8. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

125/17

9. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban, dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
12. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.
13. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
14. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II **MAKSUD, TUJUAN DAN MANFAAT**

Pasal 2

- (1) Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik ini dimaksudkan untuk:
 - a. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing PD/ unit penyelenggara pelayanan publik;
 - b. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
 - c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
 - d. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan publik kepada masyarakat atau pengguna layanan sehingga masyarakat dapat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - e. sebagai acuan bagi PD/unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik ini bertujuan untuk:
 - a. meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintah Kabupaten;

- b. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai penyelenggara pelayanan;
 - c. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
 - d. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
 - e. menyediakan acuan praktis dalam evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan survei kepuasan masyarakat sebagai dasar bagi tindakan nyata perbaikan.
- (3) Manfaat bagi para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta para pengambil keputusan (Penanggung jawab pelayanan publik) dalam rangka :
- a. mengevaluasi kinerja pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat pengguna pelayanan;
 - b. meraih kepercayaan publik dengan adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan penanggung jawab, penyelenggara dan pelaksana.

Bab III

RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik ini meliputi:

- a. persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. waktu pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- f. kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
- g. perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. maklumat pelayanan;
- i. sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan; dan
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

14/9

BAB IV PELAKSANAAN DAN TEKNIK EVALUASI

Pasal 4

Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah sebagai berikut:

- a. menyusun instrumen survei;
- b. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. menentukan responden;
- d. melaksanakan survei;
- e. mengolah hasil survei; dan
- f. menyajikan dan melaporkan hasil.

Pasal 5

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan

Pasal 6

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

Pasal 7

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknis survei, antara lain :

- a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. kuesioner elektronik (internet/e-Survei);
- d. diskusi kelompok terfokus; dan
- e. wawancara mendalam (*indepth interview*).

Pasal 8

Instrumen dan metode survei kepuasan masyarakat adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini dan dapat digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara survei pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pasal 9

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dan maksimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Apabila dibutuhkan, Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik.

Pasal 10

- (1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat masing-masing Unit Pelayanan Publik dilaporkan ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir ditujukan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (3) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Gubernur Sumatera Selatan u.p. Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Pasal 11

- (1) Sekretaris Daerah melakukan pembinaan, monitoring, dan evaluasi kepada Perangkat Daerah Kabupaten terhadap pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat serta penyelenggaraan pelayanan publik berdasar hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kabupaten melakukan pembinaan kepada Perangkat Daerah dalam evaluasi pencapaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berdasar hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- (3) Dalam melaksanakan evaluasi, Sekretaris Daerah dapat membentuk tim evaluasi yang terdiri dari unsur Perangkat Daerah yang membidangi pengawasan, perencanaan, dan aparatur.
- (4) Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta pemberian penghargaan dan sanksi (*reward* dan *Punishment*).

BAB V RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN

Pasal 12

Setelah diperoleh hasil pengolahan sata Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu direncanakan tindak lanjut perbaikan, rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pasal 13

Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas sebagai berikut:

- a. prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan);
 - b. prioritas perbaikan jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan); dan
 - c. prioritas perbaikan jangka panjang (lebih dari 24 bulan).
- 15/10/15

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI OGAN ILIR
NOMOR : TAHUN 2019
TENTANG : PEDOMAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT UNIT
PENYELENGGARA PELAYANAN
PUBLIK

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Pendahuluan

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dalam pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, namun dikarenakan belum mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan standar pelayanan maka diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan ini Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui Survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

1. Tujuan

Pedoman ini bertujuan untuk memberikan acuan bagi Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dalam mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Berkaitan dengan pedoman ini, Organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik dapat menyesuaikan metodologi dan instrumen yang ada sesuai dengan kondisi dan kebutuhan tiap organisasi.

2. Sasaran

Sasaran dari pedoman ini adalah kemudahan bagi Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dalam mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, yang pada akhirnya berujung pada meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Ogan Ilir. Sasaran ini dapat dicapai dengan:

- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas

12/1/19

- pelayanan;
- c. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
 - d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3 Prinsip

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat , dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan
Hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat
2. Partisipatif
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait hanya untuk melaksanakan hasil survey yang sebenarnya.
3. Akuntabel
Hal -hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan kualitas pelayanan.
5. Keadilan
Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis, serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental
6. Netralitas
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

B Unsur SKM

Unsur SKM 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
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan
Waktu 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 layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
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

25/11/15

pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana Layanan

Sarana dan Prasarana Layanan adalah fasilitas yang tersedia bagi masyarakat di kantor/ tempat pelayanan dilakukan.

C. Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk tim penyusunan survei kepuasan masyarakat.

b. Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui "perjanjian kerja sama" dengan unit independen.

2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *tidak baik* diberi nilai persepsi 1, *kurang baik* diberi nilai persepsi 2, *baik* diberi nilai persepsi 3, *sangat baik* diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif;
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

- 1) Unit Pelayanan Publik yang sifatnya administrasi jumlah responden $\pm$ 25 orang responden.
- 2) Unit Pelayanan Publik yang sifatnya langsung ke masyarakat $\geq$ 150 orang responden.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel

25/11

dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* atau dihitung dengan menggunakan rumus:

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti unit pelayanan SIM, e-KTP, STNK, Transportasi dan sebagainya;
- 2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat atau pengguna layanan terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan dalam rangka untuk mengetahui kondisi pelayanan yang dilakukan tiap-tiap pelayanan dan untuk bahan perbaikan pelayanan

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan;
- b. dilakukan oleh pencacah melalui wawancara.

C. Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan.

Contoh: dalam penghitungan terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Contoh: dalam penghitungan terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Contoh: dalam penghitungan terhadap 11 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

25/11

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = 0,09$$

Tertimbang

Contoh: dalam penghitungan terhadap 12 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{12} = 0,083$$

Tertimbang

Contoh: dalam penghitungan terhadap 13 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{13} = 0,076$$

Tertimbang

Contoh: dalam penghitungan terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Tertimbang

Contoh: dalam penghitungan terhadap 15 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{15} = 0,066$$

Tertimbang

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Dengan catatan:

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap unsur-unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1
Nilai Persepsi, interval SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	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	81,26 - 100	A	Sangat Baik

125/11/18

D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan Survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Contoh 14 unsur pelayanan yang di dapat dari kuesioner responden :
Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

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

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

$$\begin{aligned} & (a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) \\ & (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) \\ & = \text{Nilai indeks (x)} \end{aligned}$$

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

- Nilai SKM setelah di konversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= $X \times 25 = y$
- Mutu pelayanan (lihat table 1)
- Kinerja unit pelayanan (Lihat table 1)

2. Proritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Handwritten signature and date: 12/5/18

E. PENUTUP

Dengan ditetapkan Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir, semua unit pelayanan Instansi Pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib menyusun Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan Survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi Pemerintah Pusat dan Daerah.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri oleh pimpinan instansi masing-masing.


BUPATI OGAN ILIR


M. ILYAS PANJI ALAM

SALINAN

13/11/19

Pasal 15

Rencana tindak lanjut perbaikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dan Pasal 14 tercantum dalam lampiran Peraturan Bupati ini.

BAB VI KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Indralaya
pada tanggal 2019

BUPATI OGAN ILIR,

dto

M. ILYAS PANJI ALAM

Diundangkan di Indralaya
pada tanggal 2019

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN OGAN ILIR**

dto

HERMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN OGAN ILIR TAHUN 2019 NOMOR

Salinan sesuai dengan aslinya
**KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KABUPATEN OGAN ILIR**


ARDHA MUNIR, SH., M.Si., CLA
Pembina TK I (IV/b)
NIP. 196311111985031007