

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK



DASAR HUKUM



1

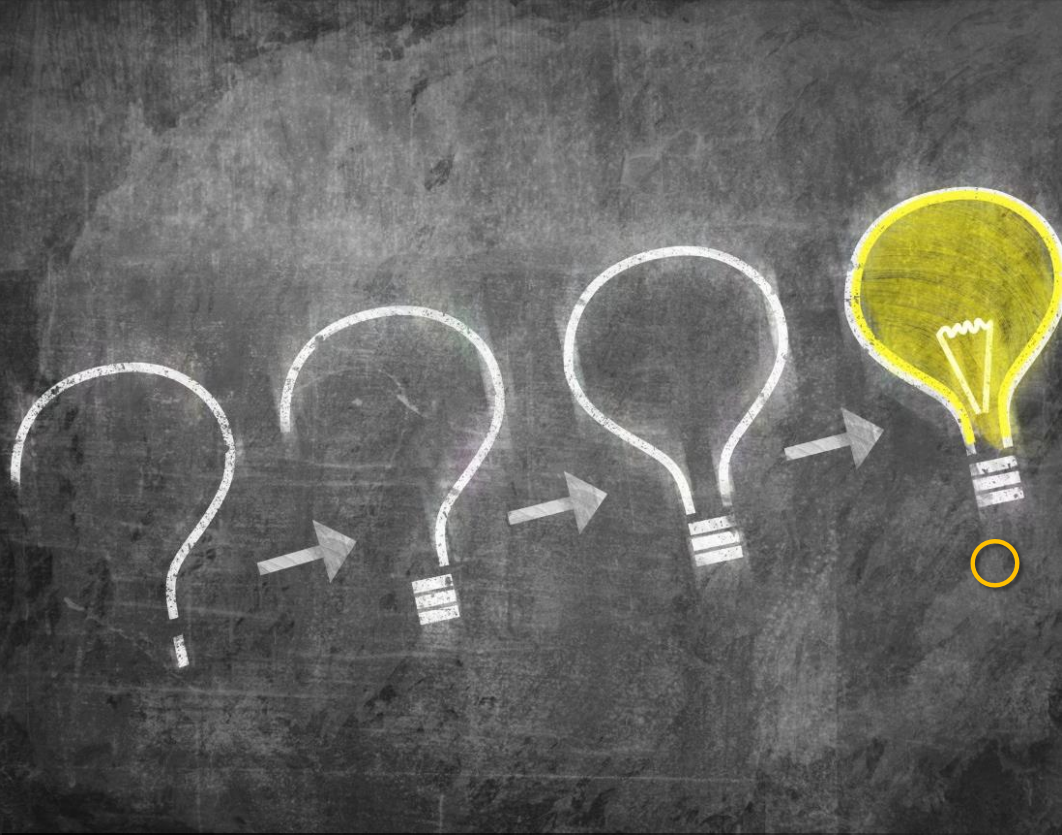
Undang-Undang
Nomor 25 Tahun
2009 tentang
Pelayanan Publik

2

PP Nomor 96 Tahun
2012 tentang
Pelaksanaan UU
Nomor 25 Tahun
2009

3

Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur
Negara dan RB Nomor 14
Tahun 2017 tentang Pedoman
Penyusunan Survei Kepuasan
Masyarakat Unit
Penyelenggara Pelayanan
Publik

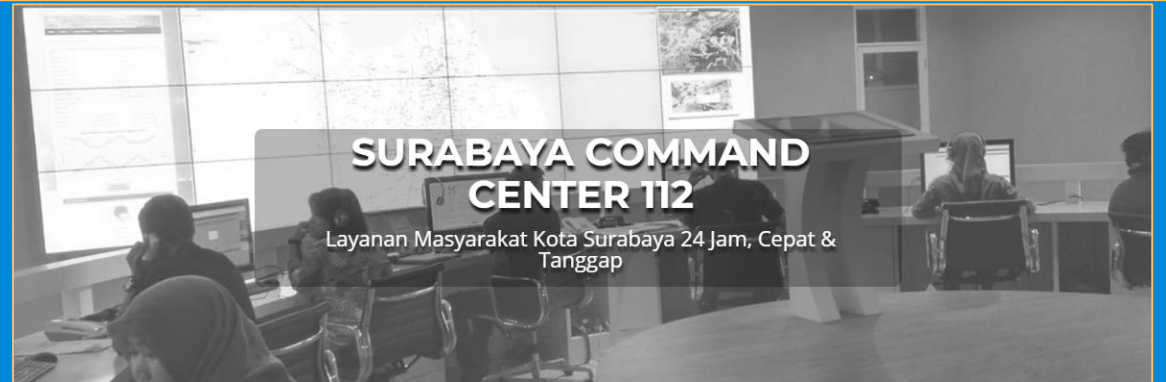
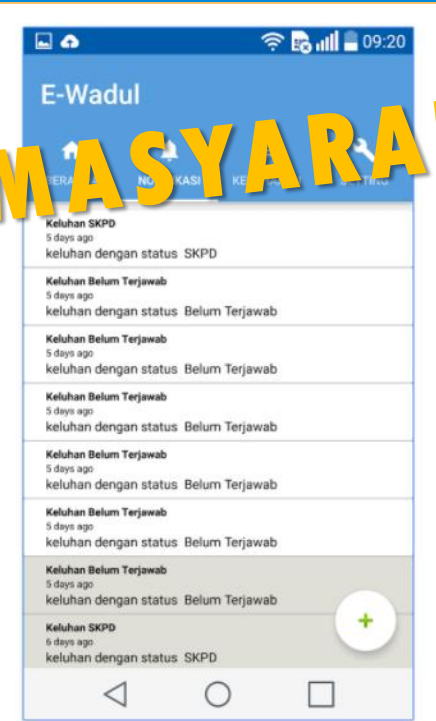
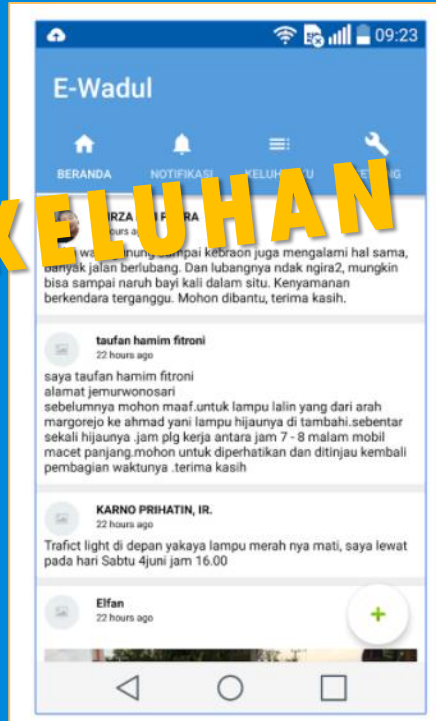


LATAR BELAKANG

KEMAJUAN TEKNOLOGI

TUNTUTAN MASYARAKAT

KELUHAN MASYARAKAT



SURABAYA COMMAND CENTER T12

Layanan Masyarakat Kota Surabaya 24 Jam, Cepat & Tanggap



MANFAAT

1

Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing penyelenggara pelayanan publik

2

Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

3

Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan

4

Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik



PRINSIP

1 Transparan

2 Partisipatif

3 Akuntabel

4 Berkesinambungan

5 Keadilan

6 Netralitas

TAHAP PENYUSUNAN

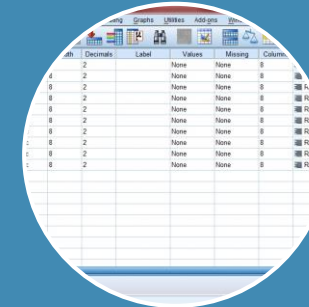
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



1.
PERSIAPAN



2.
PELAKSANAAN



3.
PENGOLAHAN
DATA



4.
PENYAJIAN
HASIL



TAHAP PENYUSUNAN

1 PERSIAPAN

- Penetapan Pelaksana
- Penyusunan Jadwal
- Kaji Awal Sistem/Rapat Koordinasi
- Penetapan Ruang Lingkup
- Penetapan Responden
- Penetapan Lokasi & Waktu Pengumpulan Data
- Penyusunan Instrumen

2 PELAKSANAAN

- Pengumpulan Data Sekunder
- Pengumpulan Data Primer
- Quality Control

3 PENGOLAHAN DATA

- Tabulasi Data
- Analisa Data

4 PENYUSUNAN LAPORAN

1. PERSIAPAN

A PENETAPAN PELAKSANA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

INTERNAL

dilakukan oleh pihak unit pelayanan pemerintah terkait secara berkesinambungan/berkala

EKSTERNAL

dilakukan oleh pihak luar yang independen secara berkesinambungan/berkala

1. PERSIAPAN

B

PENYUSUNAN JADWAL

NO.	URAIAN KEGIATAN	BULAN											
		1				2				3			
		MINGGU KE-											
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
I	Perencanaan												
1	Presentasi Metode	X											
2	Pelaksanaan Kaji Awal Sistem	X											
II	Perancangan												
1	Penentuan Variabel Survei		X										
2	Penyusunan Rencana dan Jadwal Kerja		X										
III	Penyusunan Kuesioner												
1	Penetapan definisi operasional variabel			X									
2	Penentuan Indikator variabel			X									
3	Penentuan bentuk jawaban			X									
4	Disain Kuisioner			X									
IV	Pengumpulan Data												
1	Penetapan Responden & Lokasi				X								
2	Target Responden				X								
3	Pengambilan Data					X	X	X	X				
V	Pengolahan data												
1	Uji Validitas/IDA								X	X	X		
2	Uji Reliabilitas								X	X	X		
3	Uji Statistik: Deskriptif/Inferensial								X	X	X		
VI	Pelaporan												
1	Presentasi Hasil Survei											X	
2	Laporan Akhir												X

± 23 Juli – 20 Oktober 2019

Page 1

1. PERSIAPAN

C KAJI AWAL SISTEM / RAPAT KOORDINASI

Dokumen yang perlu disiapkan oleh organisasi yang akan disurvei :

1. Profil Organisasi

- Visi, Misi
- Struktur Organisasi
- Waktu Pelayanan
- Jenis Pelayanan
- Persyaratan Pelayanan
- Biaya Pelayanan
- Target Waktu Tiap Proses Pelayanan
- Laporan SKM tahun sebelumnya
- Alur Proses
- Maklumat Pelayanan
- Media dan Mekanisme Pengaduan
- Jumlah Karyawan
- Jumlah Pelanggan di Pelayanan (Per Bulan/Per Jenis Pelayanan)
- Fasilitas /sarana prasarana

2. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP)

3. Data Penerima Pelayanan/Database (Jika diperlukan)

1. PERSIAPAN

D

PENETAPAN RUANG LINGKUP

Informasi di KAK

Pada saat Kaji Awal, perhatikan:

- Siapa pelanggan/pengguna layanan
- Jumlah pemohon
- Dimana pelayanan tersebut dilakukan
- Waktu pelayanan

Pahami Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) masing-masing unit pelayanan

1. PERSIAPAN

E PENETAPAN RESPONDEN

Untuk populasi (N) diketahui:
(Rumus Krejcie dan Morgan)

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{\{d^2 \cdot (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}}$$

dimana:

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk=1

N = populasi

1. PERSIAPAN

E

PENETAPAN RESPONDEN

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

Chi-square Distribution Table

d.f.	.995	.99	.975	.95	.9	.1	.05	.025	.01
1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.02	2.71	3.84	5.02	6.63
2	0.01	0.02	0.05	0.10	0.21	4.61	5.99	7.38	9.21
3	0.07	0.11	0.22	0.35	0.58	6.25	7.81	9.35	11.34
4	0.21	0.30	0.48	0.71	1.06	7.78	9.49	11.14	13.28
5	0.41	0.55	0.83	1.15	1.61	9.24	11.07	12.83	15.09
6	0.68	0.87	1.24	1.64	2.20	10.64	12.59	14.45	16.81
7	0.99	1.24	1.69	2.17	2.83	12.02	14.07	16.01	18.48
8	1.34	1.65	2.18	2.73	3.49	13.36	15.51	17.53	20.09
9	1.73	2.09	2.70	3.33	4.17	14.68	16.92	19.02	21.67
10	2.16	2.56	3.25	3.94	4.87	15.99	18.31	20.48	23.21
11	2.60	3.05	3.82	4.57	5.58	17.28	19.68	21.92	24.72
12	3.07	3.57	4.40	5.23	6.30	18.55	21.03	23.34	26.22
13	3.57	4.11	5.01	5.89	7.04	19.81	22.36	24.74	27.69
14	4.07	4.66	5.63	6.57	7.79	21.06	23.68	26.12	29.14
15	4.60	5.23	6.26	7.26	8.55	22.31	25.00	27.49	30.58
16	5.14	5.81	6.91	7.96	9.31	23.54	26.30	28.85	32.00
17	5.70	6.41	7.56	8.67	10.09	24.77	27.59	30.19	33.41
18	6.26	7.01	8.23	9.39	10.86	25.99	28.87	31.53	34.81
19	6.84	7.63	8.91	10.12	11.65	27.20	30.14	32.85	36.19
20	7.43	8.26	9.59	10.85	12.44	28.41	31.41	34.17	37.57
22	8.64	9.54	10.98	12.34	14.04	30.81	33.92	36.78	40.29
24	9.89	10.86	12.40	13.85	15.66	33.20	36.42	39.36	42.98
26	11.16	12.20	13.84	15.38	17.29	35.56	38.89	41.92	45.64
28	12.46	13.56	15.31	16.93	18.94	37.92	41.34	44.46	48.28
30	13.79	14.95	16.79	18.49	20.60	40.26	43.77	46.98	50.89
32	15.13	16.36	18.29	20.07	22.27	42.58	46.19	49.48	53.49
34	16.50	17.79	19.81	21.66	23.95	44.90	48.60	51.97	56.06
38	19.29	20.69	22.88	24.88	27.34	49.51	53.38	56.90	61.16
42	22.14	23.65	26.00	28.14	30.77	54.09	58.12	61.78	66.21
46	25.04	26.66	29.16	31.44	34.22	58.64	62.83	66.62	71.20
50	27.99	29.71	32.36	34.76	37.69	63.17	67.50	71.42	76.15
55	31.73	33.57	36.40	38.96	42.06	68.80	73.31	77.38	82.29
60	35.53	37.48	40.48	43.19	46.46	74.40	79.08	83.30	88.38
65	39.38	41.44	44.60	47.45	50.88	79.97	84.82	89.18	94.42

1. PERSIAPAN

E PENETAPAN RESPONDEN

Untuk populasi (N) tidak diketahui:
(Rumus Cochran)

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 pq}{d^2}$$

dimana

n = jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}$ = nilai standar normal dengan alfa 5% = 1,96

p = proporsi pemohon yang puas

q = proporsi pemohon yang tidak puas ($q=1-p$)

d = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir

1. PERSIAPAN

F

PENETAPAN LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN

LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

- Lokasi masing-masing pelayanan
- Lokasi penerima layanan
- Lingkungan perumahan

1. PERSIAPAN



PENYUSUNAN INSTRUMEN

TIPS MENYUSUN PERTANYAAN

- Focus dan locus obyek penelitian
- Fungsi/proses obyek penelitian (tupoksi)
- Karakteristik mutu obyek penelitian
- Pertanyaan tidak multi interpretasi

KOMPONEN KUISIONER

- Data unit pelayanan (nama unit dan jenis pelayanan)
- Data responden (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dll)
- Data survei (nama surveyor & tanggal survei)
- Mutu pelayanan (unsur pelayanan yang dinilai)

A. PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN

(Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Anda dan berikan alasan jika jawaban Anda negatif)

NO.	PERTANYAAN	1	2	3	4	KETERANGAN
T1	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan di Unit ini?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	Alasan memilih
T2	Bagaimana pendapat Saudara mengenai kejelasan informasi tersebut?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	Alasan memilih

1. PERSIAPAN



PENYUSUNAN INSTRUMEN

Kepmenpan No. 25/2004

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 & KERAMAHAN PETUGAS PELAYANAN**
10. **Kewajaran Biaya Pelayanan**
11. **KEPASTIAN BIAYA PELAYANAN**
12. **KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN**
13. **KENYAMANAN LINGKUNGAN**
14. **KEAMANAN PELAYANAN**

Permenpan dan RB No. 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 dan RB No. 14 Tahun 2017

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**

1. PERSIAPAN



CONTOH KUISIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT					Kode Surveyor		
PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO					Tgl. Survey		
DATA UNIT PELAYANAN							
Unit Pelayanan	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Probolinggo						
Jenis Pelayanan	Kolam Renang Bayuangga TRA						
DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)							
Nama Responden							
Alamat							
No. Telp./HP							
Umur	1. <15 th	2. 15 - 24 th	3. 25 - 34 th	4. 35 - 44 th	5. >45 th		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan					
Pendidikan	1. SD ke bawah	3. SMA	5. S-1				
Terakhir	2. SMP	4. D1-D2-D3-D4	6. S-2 ke atas				
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri	2. Pegawai Swasta	3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa	5. Lainnya		
Jumlah Kunjungan per Bulan	1. 1 - 3 Kali	3. 7 - 9 Kali	5. >12 Kali				
Status Responden	1. Pemakai	2. Pendamping (lingkari salah satu: orang tua, teman, guru, lainnya:), Umur pemakai: th					
PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UN SUR PELAYANAN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)							
NO.	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN				ALASAN	HARAPAN
U1.	Bagaimana menurut Saudara tentang <u>kejelasan informasi pelayanan</u> di Kolam Renang Bayuangga? 1. Waktu Pelayanan 2. Biaya Masuk 3. Tata Tertib/Peraturan	Tidak Jelas	Kurang Jelas	Jelas	Sangat Jelas	Alasan Tidak Jelas/Kurang Jelas :	1-10:
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
U2.	Bagaimana menurut Saudara tentang <u>kemudahan prosedur pelayanan</u> di Kolam Renang Bayuangga ?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	Alasan Tidak Mudah/Kurang Mudah :	1-10:
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
U3.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai <u>keberadaan petugas</u> di Kolam Renang Bayuangga ? 1. Petugas Loket (Karcis) 2. Petugas Portir (Penyobek Karcis Masuk) 3. Petugas SAR	Tidak ada	Kadang Ada	Sering Ada	Selalu Ada	Alasan Tidak Ada/Kadang Ada :	1-10:
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		
		1	2	3	4		

2

PELAKSANAAN

1. Kuesioner dengan tatap muka
2. Kuesioner dengan pengisian sendiri termasuk yang dikirimkan melalui surat
3. Kuesioner elektronik (internet/e-survey)
4. Diskusi kelompok terfokus (FGD)
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

3 PENGOLAHAN DATA

RUMUS

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

3. PENGOLAHAN DATA

**KEPMENPAN NO. 25/2004 DAN
PERMENPAN DAN RB NO. 16 TAHUN 2014**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

3. PENGOLAHAN DATA

PERMENPAN DAN RB NO. 14 TAHUN 2017

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	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	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

3. PENGOLAHAN DATA

PENGUJIAN KUALITAS DATA

- 1 Profil responden
- 2 Sampling acak hasil input data
- 3 Data jenis layanan dalam periode survei
- 4 Kewajaran jumlah responden/hari
- 5 Triangulasi (Kualitatif)

4 PENYUSUNAN LAPORAN

LAPORAN

Cover

Kata Pengantar

Daftar Isi

RINGKASAN EKSEKUTIF

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar belakang
- 1.2 Dasar Hukum
- 1.3 Maksud dan Tujuan
- 1.4 Ruang Lingkup

BAB II PROFIL ORGANISASI

(memuat nama instansi, alamat, alur pelayanan hingga foto-foto saat Kaji Awal Sistem)

BAB III KERANGKA TEORI

(menyesuaikan dengan fokus dan lokus survei)

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

- 4.1 Persiapan
- 4.2 Pengumpulan Data
- 4.3 Pengolahan Data
- 4.4 Analisa Data
- 4.5 Penyusunan Laporan

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

- 6.1 Kesimpulan
- 6.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran A Kuisisioner

Lampiran B Output SPSS

Lampiran C Ceklist Kondisi

4. PENYUSUNAN LAPORAN

EXECUTIVE SUMMARY

- 1 Permasalahan/ Latar Belakang
- 2 Hasil yang diperoleh
- 3 Rekomendasi/ Saran-saran

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2019

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019

No.	Instansi	Layanan yang Disurvei
1	Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang	Preservasi jalan dan lampu jalan
2	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah (Renstra & Renja)
3	Sekretariat DPRD	Penyediaan sarana dan prasarana
4	Inspektorat	Pemeriksaan, pembinaan, pengawasan, review, evaluasi, pemantauan, dan pelaporan keuangan Perangkat Daerah
5	Kelurahan Oro-oro Ombo Kecamatan Kartoharjo	Seluruh layanan adminduk
6	Kelurahan Pilangbango Kecamatan Kartoharo	Seluruh layanan adminduk
7	Kelurahan Kartoharjo Kecamatan Kartoharjo	Seluruh layanan adminduk

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019

No.	Instansi	Layanan yang Disurvei
8	Kelurahan Manguharjo Kecamatan Manguharjo	Seluruh layanan adminduk
9	Kelurahan Ngegong Kecamatan Manguharjo	Seluruh layanan adminduk
10	Kelurahan Nambangan Kidul Kecamatan Manguharjo	Seluruh layanan adminduk
11	Kelurahan Mojorejo Kecamatan Taman	Seluruh layanan adminduk
12	Kelurahan Manisrejo Kecamatan taman	Seluruh layanan adminduk
13	Kelurahan Demangan Kecamatan Taman	Seluruh layanan adminduk
14	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah	Konsultasi ketatalaksanaan, kelembagaan dan anjab, serta pengembangan kinerja

DATA RESPONDEN YANG DIPERLUKAN DALAM SURVEI

No.	Instansi	Layanan yang Disurvei
1	Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang	-
2	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Nama & nomor HP: Kasubbag Perencanaan dan Program
3	Sekretariat DPRD	Nama & nomor HP: anggota DPRD
4	Inspektorat	Nama & nomor HP: Sekretaris Dinas/Badan beserta seluruh Kasubbag, pejabat pengadaan/pemegang kegiatan (PPK dan PPTK)
5	Seluruh Kelurahan	-
6	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah	Nama & nomor HP: Pemohon konsultasi ketatalaksanaan, kelembagaan dan anjab, serta pengembangan kinerja

DATA PROFIL DAN DATA RESPONDEN

DAPAT DIKIRIM KE :

E-mail: ilham.sintang@kokek.com

HP: Ilham Sintang, 0813 1230 6373

TERIMA KASIH



PT. KOKEK



Jl. Prapen Indah Blok J-12a
Surabaya



Telp. 031 - 8490807
Fax. 031 - 8473085



info@kokek.com