



SALINAN

WALIKOTA BIMA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

PERATURAN WALIKOTA BIMA
NOMOR 55 TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA BIMA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BIMA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 32 ayat (3) Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bima;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kota Bima di Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4188);

3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);

4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. 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 diubah beberapa kali, 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);
9. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
10. 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);

11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
13. Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bima (Lembaran Daerah Kota Bima Tahun 2016 Nomor 183, Tambahan Lembaran Daerah Kota Bima Nomor 88);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BIMA.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Bima.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Bima.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

5. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
7. Unit Pelayanan Publik adalah Perangkat Daerah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
8. Unsur Survei Kepuasan masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.
9. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) tahun sekali.
10. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei.
11. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai pemerintah daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
12. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
13. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
14. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
15. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

16. Penyelenggara pelayanan publik adalah seluruh perangkat daerah yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.
17. 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.
18. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara Pemerintahan 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.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, SASARAN DAN PRINSIP SERTA RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Walikota ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 3

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

Bagian Kedua Sasaran, Prinsip dan Ruang Lingkup

Pasal 4

Sasaran dalam melakukan Survei Kepuasan masyarakat ini adalah untuk :

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

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

Pasal 5

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. transparan;
- b. partisipatif;
- c. akuntabel;
- d. berkesinambungan;
- e. keadilan; dan
- f. netralitas;

Pasal 6

- (1) Transparan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a adalah hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- (2) Partisipatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b apabila dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- (3) Akuntabel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c adalah 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 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d adalah Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- (5) Keadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e adalah pelaksanaan 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 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf f adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Pasal 7

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat meliputi :

- a. Metode Survei;
- b. Pelaksanaan dan Teknik Survei;
- c. Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Langkah-Langkah Pengolahan Data;
- e. Pemantauan;
- f. Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat;
- g. Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

BAB III

UNSUR DAN MANFAAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 8

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat meliputi :

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
- c. Waktu Penyelesaian;
- 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 9

- (1) Persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, adalah tata cara pelayanan yang

dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- (3) Waktu Penyelesaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- (4) Biaya/Tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf e, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- (6) Kompetensi Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf f, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- (7) Perilaku Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf g, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf h, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (9) Sarana dan Prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf i, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan serta penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Pasal 10

- (1) Biaya/tarif sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 huruf d dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu Peraturan Perundangan biaya/tarif tidak dibebankan kepada penerima layanan.
- (2) Kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 huruf f dan huruf g dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Bagian Kedua

Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 11

Manfaat Survei Kepuasan masyarakat antara lain :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB IV METODE SURVEI

Bagian Kesatu Periode Survei

Pasal 12

- (1) Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu.
- (2) Survei dimaksud dalam ayat (1) dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun.
- (3) Penyelenggara melakukan survei minimal 1 (satu) tahun sekali.

Bagian Kedua Metode Penelitian

Pasal 13

- (1) Metode penelitian dalam melakukan Survei kepuasan Masyarakat mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*.
- (2) Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala

yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

BAB V PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

Bagian Kesatu Pelaksanaan

Pasal 14

- (1) Pelaksana survei adalah setiap Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan.
- (2) Pelaksanaan Survei terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-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.

Bagian Kedua Teknik Survei

Pasal 15

Survei dapat menggunakan teknik, antara lain :

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. Kuesioner elektronik (e-survei);
- d. Diskusi kelompok terfokus; dan
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Bagian Ketiga Penyusunan Laporan

Pasal 16

- (1) Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan

informasi yang dimiliki.

- (2) Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, mencakup :
 - a. Pendahuluan, berisi tentang latar belakang masalah, tujuan, metode, tim dan jadwal pelaksanaannya;
 - b. Analisis, meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis; dan
 - c. Penutup berisi tentang kesimpulan dan saran/rekomendasi.

BAB VI

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN PENGOLAHAN DATA

Pasal 17

- (1) Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
- (2) Langkah-langkah Pengolahan Data, tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB VII

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 18

- (1) Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (2) Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
- (3) Pengujian Kualitas Data, merupakan pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.
- (4) Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini

sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan.

- (5) Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
- (6) Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, 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.
- (7) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB VIII

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Pasal 19

- (1) Analisa masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan cara :
 - a. Analisa Univariat; dan
 - b. Analisa Bivariat.
- (2) Analisa Univariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan.
- (3) Analisa Bivariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain.

Pasal 20

- (1) Analisa Bavariat sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.
- (2) Analisa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan.
- (3) Rencana tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan bahan perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dituangkan dalam tabel sebagaimana tertuang dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB IX KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik

Pasal 22

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Bima.

Ditetapkan di Kota Bima
pada tanggal 17 September 2019

WALIKOTA BIMA,

TTD

MUHAMMAD LUTFI

Diundangkan di Kota Bima
pada tanggal 17 September 2019

SEKRETARIS DAERAH KOTA BIMA,

TTD

MUKHTAR

BERITA DAERAH KOTA BIMA TAHUN 2019 NOMOR 511

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



ABD. WAHAB, SH
NIP. 19650903 1998031 005

LAMPIRAN I
PERATURAN WALIKOTA BIMA
NOMOR 55 TAHUN 2019
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BIMA

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:
 - 1) Pengarah.
 - 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.
- b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuisisioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisisioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Berikut ini adalah contoh kuisisioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KOTA BIMA

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P

Usia :tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		

b. Bagian Kuisisioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan 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.

c. Bentuk Jawaban

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. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses 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 jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

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

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

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

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut :

Tabel Sampel Krejcie and Morgan

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

130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk
- 2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1) Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

- a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

1. Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

2. Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei.

Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

3. Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial dengan format sebagai berikut :

CONTOH FORMAT PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS/BADAN/UPT.....

KOTA BIMA

BULAN/TRIWULAN/ SEMESTER/..... TAHUN.....

NILAI IKM

76

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : orang

JENIS KELAMIN : L = orang / P = orang

PENDIDIKAN : SD = orang

SMP = orang

SMA = orang

DIII = orang

S1 = orang

S2 = orang

Periode Survei = (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)

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

WALIKOTA BIMA,

TTD

MUHAMMAD LUTFI

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



ABD. WAHAB, SH

NIP. 19650903 1998031 005

LAMPIRAN II
PERATURAN WALIKOTA BIMA
NOMOR 55 TAHUN 2019
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH
KOTA BIMA

LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM, dilakukan sebagai berikut :

A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

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 di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

B. Pengolahan Data Survei

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

1. Pengolahan dengan computer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base

2. Pengolahan secara manual

- a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX). Berikut contoh format pengolahan data

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

Page 1

Keterangan :

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

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	####

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

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) 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.

Contoh : 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.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan 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 layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks 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 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan 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 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:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- b) Mutu pelayanan
- c) Kinerja unit pelayanan

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 yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a) Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b) Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
- c) Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
- d) Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

WALIKOTA BIMA,

TTD

MUHAMMAD LUTFI



Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



ABD. WAHAB, SH
NIP. 19650903 1998031 005