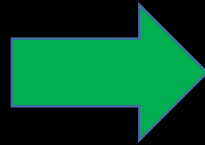


Perubahan KepmenPAN KEP / 25 / M.PAN /2 /2004 menjadi PermenPANRB No 16/2014

**Kep MENPAN
KEP/25/M.PAN/2/2004
tentang Pedoman Umum
Penyusunan IKM Unit
Pelayanan Instansi
Pemerintah**



**PERMENPANRB No 16
Tahun 2014 tentang
Pedoman Survei
Kepuasan Masyarakat
Terhadap
Penyelenggaraan
Pelayanan Publik**

Alasan Perubahan

- 1. Belum Mengacu UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan UU 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Per-UU-an.**
- 2. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diselaraskan dengan Standar Pelayanan Pelayanan.**
- 3. Penyelenggaraan pelayanan publik setiap jenis layanan publik dapat menggunakan metode dan teknik yang disesuaikan dengan kebutuhan.**

Survei Kepuasan Masyarakat



Tujuan

- Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

Sasaran

- Mengukur kepuasan masyarakat
- Mendorong peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik

PELAKSANAAN SURVEI



1

Tahap Perencanaan

2

Persiapan

3

Pelaksanaan

4

Pengolahan

5

Penyajian Hasil Survei

Langkah - Langkah Survei

1. Menyusun instrumen survei

2. Menentukan besaran & teknik pengambilan sampel

3. Menentukan responden

6. Menyajikan & melaporkan hasil survei

5. Mengolah hasil survei

4. Melaksanakan survei

Teknik SKM



1. Kuesioner

- Wawancara tatap muka
- Pengisian sendiri (melalui surat)
- Elektronik (Internet/*e-survey*)



2. Focus Group Discussion (FGD)



3. Wawancara

RUANG LINGKUP SKM



Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat, meliputi:

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

Lanjutan Ruang Lingkup.....

1. **Persyaratan**

Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. **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.

Lanjutan ...

4. **Biaya/Tarif**

Biaya/Tarif, 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**

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.

Lanjutan ...

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Hasil Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat



1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan unit penyelenggara pelayanan

2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan unit penyelenggara pelayanan

3. *Feedback* dalam memperbaiki pelayanan

4. Bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan

5. Partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Maksud Survei

Dilaksanakan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik

Dilakukan secara periodik (triwulan, semesteran, minimal 1 tahun sekali)

Dapat dilengkapi survei seketika setelah mendapat pelayanan

Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil SKM dan metodologi survei yang digunakan

Hasil SKM dilaporkan kepada MenpanRB dalam SIPP

Hasil SKM digunakan acuan dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat secara nasional oleh MenpanRB

Keterangan

- Hasil SKM tidak harus disampaikan dengan skoring / angka absolut, tetapi dapat disajikan dalam bentuk kualitatif (baik dan buruk)
- Ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei untuk peningkatan kualitas pelayanan publik
- Hasil survei diinformasikan kepada publik melalui media massa (*website, socmed*)
- Jumlah responden mengacu pada teknik sampling *Morgan Cracy* sesuai jumlah populasi