



# PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

PELAYANAN PUBLIK  
**HAK KITA**

AYO AWASI PELAKSANAAN



# TAHAPAN

- Perencanaan,
- Persiapan,
- Pelaksanaan,
- Pengolahan
- Penyajian hasil survei

# LANGKAH-LANGKAH

1. Menyusun instrumen survei;

2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;

3. Menentukan responden;

4. Melaksanakan survei;

5. Mengolah hasil survei;

6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

## Perencanaan

- Penyusunan Program Kegiatan Survey
- Penugasan Team

## Persiapan,

- Menyusun instrumen survei;
- Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- Menentukan responden;

## Pelaksanaan

- Pengumpulan Data
- Pengisian Kuesioner
- Pengujian Kualitas Data

## Pengolahan

- Analisis Data

## Penyajian Hasil Survei

- Dokumen Laporan

# TEKNIK SURVEI

Kuesioner dengan wawancara tatap muka;

Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;

Kuesioner elektronik (internet/*e-survey*);

Diskusi kelompok terfokus;


Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.



**IDENTIFIKASI KOMPONEN**

**MENYUSUN INSTRUMEN  
SURVEY**

**PERSYARATAN ADALAH SYARAT YANG HARUS DIPENUHI DALAM PENGURUSAN SUATU JENIS PELAYANAN, BAIK PERSYARATAN TEKNIS MAUPUN ADMINISTRATIF.**

- **Simple**
  - **Pelayanan satu pintu**
  - **Jelas : kejelasan syarat menurut responden / bagaimana kejelasan persyaratan menurut saudara ?**
  - **Apakah kejelasan persyaratan dipublikasikan ?**
- 

**PROSEDUR ADALAH TATA CARA PELAYANAN YANG DIBAKUKAN BAGI PEMBERI DAN PENERIMA PELAYANAN, TERMASUK PENGADUAN.**

- 1. Prosedurnya jelas atau tidak ?**
- 2. Dipublikasikan atau tidak ?**



**WAKTU PELAYANAN ADALAH JANGKA WAKTU YANG DIPERLUKAN UNTUK MENYELESAIKAN SELURUH PROSES PELAYANAN DARI SETIAP JENIS PELAYANAN.**

1. Kepastian Waktu Pelayanan
2. Publikasi standar waktu?

**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.**

1. Kejelasan biaya/taris?
2. Adakah Tarif Tambahan?
3. Tarif dipublikasikan atau tidak?

**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.**

1. Bagaimana Mutu Produk?
2. Apakah Sesuai dengan yang diharapkan?

**KOMPETENSI PELAKSANA ADALAH KEMAMPUAN YANG HARUS DIMILIKI OLEH PELAKSANA MELIPUTI PENGETAHUAN, KEAHLIAN, KETERAMPILAN, DAN PENGALAMAN.**

**Apakah profesional atau tidak**



**PERILAKU PELAKSANA ADALAH SIKAP  
PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN.**

**Ramah atau tidak ?**



**MAKLUMAT PELAYANAN ADALAH MERUPAKAN PERNYATAAN  
KESANGGUPAN DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA UNTUK  
MELAKSANAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN.**

**1. Apakah ada maklumat pelayanan?**


**2. Dipublikasikan atau tidak?**



**PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN,  
ADALAH TATA CARA PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN**

- 1. Apakah memmmiliki sarana pengaduan?**
- 2. Pengaduan ditangani dengan baik?**
- 3. Penanganan sesuai yang diharapkan?**

**Disusun dalam bentuk**

- 1. Kuisisioner,**
  - 2. Angket**
  - 3. Pedoman wawancara**
- 



# PENENTUAN SAMPEL

# PENENTUAN BESARAN DAN TEKNIK SAMPEL

Roscoe (1975) yang dikutip Uma Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel :

Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian

Jika sampel dipecah ke dalam subsampel (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat

Dalam penelitian multivariate (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10x lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian

Untuk penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20

**Semakin besar jumlah sampel (semakin mendekati populasi) maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi dan sebaliknya,**

**Semakin kecil jumlah sampel (menjauhi jumlah populasi) maka semakin besar peluang kesalahan generalisasi.**



# RUMUS SLOVIN

$$n = N / (N(d)^2 + 1)$$

$n$  = sampel;  $N$  = populasi;  $d$  = nilai presisi 95%  
atau sig. = 0,05.

Misalnya, jumlah pengguna Layanan adalah 100, dan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 5%, maka jumlah sampel yang digunakan adalah :

$$N = 100 / 100 (0,05)^2 + 1 = 80$$



**PENGOLAHAN  
DAN ANALISIS DATA**

## 1. Metode Pengolahan Data

.....lanjutan

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

# PENGOLAHAN DATA

## 1. Metode Pengolahan Data

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

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

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus



**SKM Unit Pelayanan X 25**

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

UNSU	Res 1	Res 2	Res 3	Res 4	Res 5	Total	Rata-rata Tiap Unsur	Nilai Persepsi per Unsur
1	3	2	2	2	2	11	2,2	0,24442
2	2	2	2	2	1	9	1,8	0,19998
3	2	2	2	2	2	10	2	0,2222
4	3	2	2	2	3	12	2,4	0,26664
5	4	2	2	2	3	13	2,6	0,28886
6	1	3	3	2	3	12	2,4	0,26664
7	3	3	3	2	3	14	2,8	0,31108
8	3	4	3	2	3	15	3	0,3333
9	3	3	2	2	1	11	2,2	0,24442
TOTAL							21,4	2,37754

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

Nilai sKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 2,7754 x 25 = 59.44

Mutu pelayanan C.

Kinerja unit pelayanan Kurang Baik



# DOKUMEN LAPORAN

**Kata Pengantar**

**Daftar Isi**

**Daftar Tabel**

**Bab I Pendahuluan**

- A. Latar Belakang
- B. Maksud dan Tujuan
- C. Sasaran
- D. Ruang Lingkup
- E. Manfaat

**Bab II Gambaran Umum/Profil**

- A. Kedudukan/letak geografis
- B. Dinas .....
- C. Pengertian SKM
- D. Unsur survei Kepuasan Masyarakat
- E. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penelitian SKM

**BAB III. Langkah-Langkah Penyusunan SKM**

- A. Pelaksanaan Pengumpulan Data
- B. Pengolahan Data
- C. Laporan Hasil Pengukuran Indeks

**Bab IV Hasil Pengolahan Data SKM**

**BAB V. Kesimpulan dan Saran**

**Lampiran-Lampiran**

- Daftar Kuesioner Penyusunan SKM
- Pengolahan Data Nilai Persepsi Responden
- Susunan Tim Pengukuran SKM

# Praktekkan!!!!



## **CONTOH SOAL**

**Anda adalah pelanggan Listrik yang tentu  
setiap hari menggunakan Jasa Layanan  
PLN**

**TUGAS:**

**ISILAH KUISIONER YANG ADA BERDASAR  
PENGALAMAN ANDA SEBAGAI  
PELANGGAN PLN**