



Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat



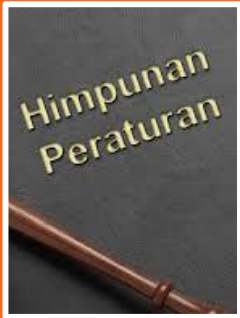
Nuning Rodiyah
Komisi Pelayanan Publik Jawa Timur



**Kenapa Instansi Saudara Perlu Menyusun
Survei Kepuasan Masyarakat**



Pelayanan Publik



Obyektif



Persepsi

PERCEPTION PYRAMID

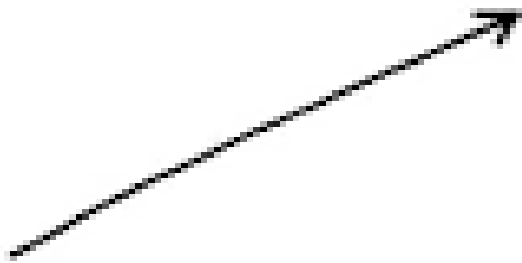
HOW WE ARE
PERCEIVED

WHAT WE DO

WHAT WE SAY

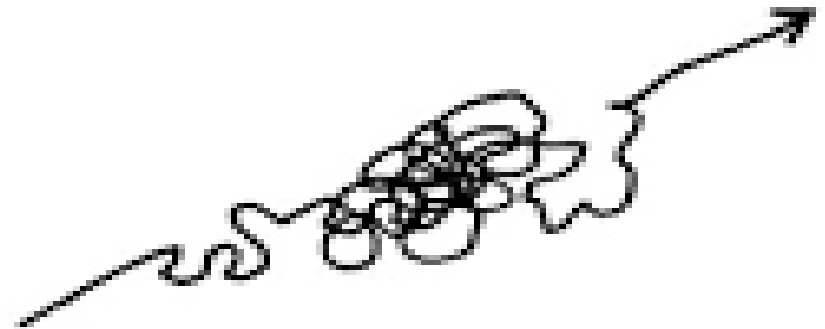
WHAT WE THINK

Success



what people think
it looks like

Success



what it really
looks like



Dasar Hukum

1

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);

2

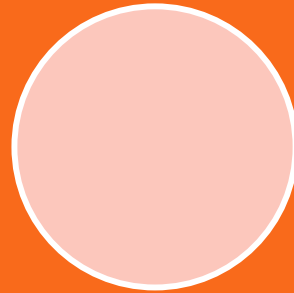
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);

3

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik



Pengertian



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.





Perubahan

Indeks Kepuasan Masyarakat

- KepmenPan No 25 Tahun 2004
- **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.



Survey Kepuasan Masyarakat

- Permen PAN dan RB No 16 Tahun 2014
- **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.



PERUBAHAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

- ∞ Terdiri Dari 14 Unsur
- ∞ Berkala Minimal satu kali setahun
- ∞ Dilakukan Untuk Setiap Jenis Layanan
- ∞ Metode kualitatif atau kuantitatif
- ∞ Standar Baku

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- ∞ Terdiri Dari 9 Unsur
- ∞ Berkala Minimal satu kali setahun
- ∞ Dilakukan untuk semua Jenis Pelayanan
- ∞ Metode kualitatif atau kuantitatif
- ∞ Fleksibel



Tujuan

mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.



Manfaat Hasil Survei

Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.

Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.

Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

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



Sasaran

Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.



Ruang Lingkup SKM

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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.
6. **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.
7. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
8. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
9. **Maklumat Pelayanan** adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
10. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



☞ Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah **harus ada saran perbaikan** dari pemberi layanan yang disurvei **terhadap peningkatan kualitas layanan.**



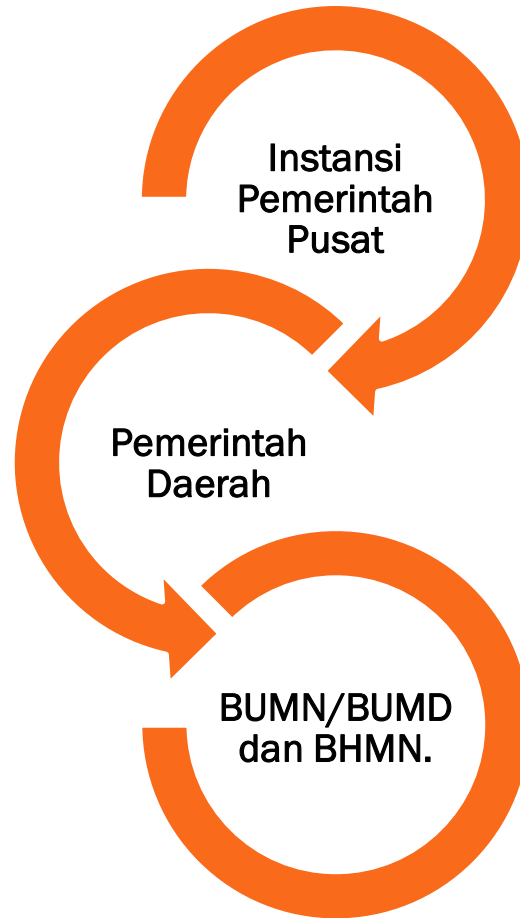
PUBLIKASI

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat **WAJIB** diinformasikan kepada publik termasuk metode survei.

Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, *website* dan media sosial.



Siapa Yang Wajib Menyusun SKM





- ☞ Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat **tidak harus** disajikan dalam **bentuk skoring/angka absolut**, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.
- ☞ Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, *website* dan media sosial.

TERIMA KASIH

nuningrodiyah@yahoo.com