SALINAN

BUPATI KEBUMEN
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI KEBUMEN
NOMOR 7 TAHUN 2020

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KEBUMEN,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 21 Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen;

Mengingat :

1. Undang Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);

5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Kebumen dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
8. 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);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2019 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 161);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kebumen.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Kebumen.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Provinsi adalah Provinsi Jawa Tengah.
6. 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 .
7. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada pegawai penyelenggara pelayanan publik.
8. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
10. Aplikasi SKM adalah suatu sistem aplikasi yang memberikan hasil IKM guna penilaian kinerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara secara komprehensif, akurat dan terintegrasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
11. Unsur SKM adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
12. 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.
13. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

14. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
15. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
16. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
17. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
18. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan SKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
19. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari pegawai penyelenggara pelayanan.

BAB II
MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

Pasal 2

(1) Maksud penyusunan pedoman pelaksanaan SKM sebagai pedoman bagi Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara dalam menyusun IKM dengan metode survei yang seragam.
(2) Tujuan dilaksanakan SKM adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 3

Sasaran SKM yaitu :
a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
b. mendorong Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
c. mendorong Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB III
RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup pedoman pelaksanaan SKM, meliputi :

a. metode survei;
b. pelaksanaan dan teknik survei;
c. langkah-langkah penyusunan SKM;
d. langkah-langkah pengolahan data;
e. pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian IKM; dan
f. analisis hasil survei dan rencana tindak lanjut.

BAB IV
PRINSIP DAN MANFAAT

Pasal 5

Pelaksanaan SKM dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

a. transparan, yaitu hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat;
b. partisipatif, yaitu dalam melaksanaan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya;
c. akuntabel, yaitu hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku;
d. berkesinambungan, yaitu SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan;
e. keadilan, yaitu pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental; dan
f. netralitas, yaitu dalam melakukan SKM, surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Pasal 6

Dengan dilaksanakan SKM diperoleh manfaat :

a. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
b. diketahui kinerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara 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 SKM;
d. diketahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Daerah;
e. memacu persaingan positif antar Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara pada lingkup Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
f. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara.

BAB V
PELAKSANAAN SKM

Pasal 7

(1) Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara wajib melaksanakan SKM secara berkala minimal 1 (satu) tahun sekali.
(2) Pedoman pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 8

Pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) dapat dilakukan secara swakelola atau bekerjasama dengan Lembaga lain yang memiliki kredibilitas dan reputasi dibidang penelitian atau survei dengan dilakukan perjanjian kerja sama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

(1) Hasil pelaksanaan SKM berupa IKM.
(2) Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara menganalisis IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai bahan perumusan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan.

BAB VI

PELAKSANAAN SKM BERBASIS ELEKTRONIK

Pasal 10

(1) SKM dapat dilaksanakan melalui sistem elektronik.
(2) Penerima Pelayanan Publik secara objektif dan langsung dapat memberikan penilaian kinerja kepada Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara atas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi SKM.
(3) Pengguna aplikasi SKM yaitu :
    a. Pengelola aplikasi SKM adalah Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika;
    b. Kebijakan ketatalaksanaan aplikasi SKM adalah Perangkat Daerah yang membidangi tata laksana dan pelayanan publik;
    c. Operator Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara adalah Pelaksana yang ditunjuk dan diberikan tugas untuk mengelola aplikasi SKM pada masing-masing Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara; dan
    d. *User* adalah Penerima Pelayanan Publik.
(4) Aplikasi SKM di lingkungan Pemerintah Daerah dilaksanakan dengan memperhatikan integrasi sistem antara Daerah dan/atau Provinsi.

BAB VII

PELAPORAN, MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 11

Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara melaporkan hasil pelaksanaan SKM kepada Bupati selaku Pembina Pelayanan Publik melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 12

(1) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan SKM dilaksanakan secara berkala dalam 1 (satu) tahun.
(2) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VIII
PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Kebumen.

Ditetapkan di Kebumen
pada tanggal 7 Februari 2020

BUPATI KEBUMEN,

ttd

YAZID MAHFUDZ

Diundangkan di Kebumen
pada tanggal 7 Februari 2020

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KEBUMEN,

ttd

AHMAD UJANG SUGIONO

BERITA DAERAH KABUPATEN KEBUMEN TAHUN 2020 NOMOR 7

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KABUPATEN KEBUMEN,

ttd

IRA PUSPITASARI, SH
Penata Tk.I
NIP. 19800417 200604 2 015

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI KEBUMEN
NOMOR 7 TAHUN 2020
TENTANG
PEDOMAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN KEBUMEN

PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kinerja pelayanan publik merupakan salah satu cermin kinerja birokrasi secara umum. Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Fungsi utama Pemerintah Daerah adalah melayani masyarakat sehingga Pemerintah Daerah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintah yang bersih (c*lean government*) dan kepemerintahan yang baik (*good governance)* adalah partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam menciptakan iklim birokrasi yang sehat, memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat.

Atas berbagai keluhan dan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial dapat segera diproses, ditindaklanjuti dan diselesaikan. Sehingga dengan kecepatan dalam penanganan keluhan tersebut, dapat ditangani dengan baik untuk memberikan dampak positif terhadap Pemerintah Daerah serta dapat menimbulkan kepercayaan dari masyarakat kepada Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara.

Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara dalam memberikan pelayanan prima (*excellent service*) kepada masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik adalah mengukur kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik melalui SKM.

Dalam rangka memperoleh Indeks Pelayanan Publik Daerah dengan memperhatikan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara yang beragam, maka dalam melaksanakan SKM diperlukan metode survei yang seragam sehingga dipandang perlu menyusun Peraturan Bupati yang menjadi pedoman pelaksanaan SKM di Daerah.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik; dan
6. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. UNSUR SKM

Penjelasan unsur SKM sebagai dasar pengukuran kepuasan masyarakat, meliputi :

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

   Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian

   Waktu penyelesaian adalah jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
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.
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. Sarana dan Prasarana
   Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.
   Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).
   Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
   Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam ketentuan peraturan perundang-undangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh Undang-Undang dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

BAB II
METODE SURVEI

A. PERIODE SURVEI

Survei periodik merupakan survei yang dilakukan oleh Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiaP 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara wajib melaksanakan SKM secara berkala minimal 1 (satu) tahun sekali.

B. JADWAL PELAKSANAAN SKM

Penyusunan jadwal pelaksanaan SKM memperhatikan alokasi waktu untuk persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data IKM, penyusunan laporan dan pelaporan hasil.

Contoh :

Penyusunan IKM 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 IKM, 6 (enam) hari kerja; dan
d. penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

C. METODE SURVEI

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam riset berupa survei, dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada skala Likert Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap surat pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III
PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. PELAKSANAAN SURVEI

1. Pelaksana Survei

   Pelaksana survei adalah setiap Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara. Pelaksanakan survei dapat dilakukan secara :

   a. Swakelola

      SKM dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara. Pada pelaksanaan survei secara swakelola, Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara melibatkan perwakilan masyarakat pengguna layanan sebagai pemantau.

   b. Dilaksanakan Lembaga lain/Unit Independen

      SKM dapat dilaksanakan oleh Lembaga lain/Unit Independen atau gabungan dari unit independen yang sudah berpengalaman. Lembaga lain/Unit Independen antara lain :

      1) Badan Pusat Statistik (BPS);
      2) Perguruan Tinggi (Pakar);
      3) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM); dan/atau
      4) Pelaku Usaha.

2. Tahapan survei

   Pelaksanaan SKM terhadap Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, 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.

   Tahapan pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. TEKNIK SURVEI

Dalam melaksanakan SKM dapat dilakukan melalui teknik antara lain :

1. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. kuesioner dengan pengisian mandiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. kuesioner elektronik (e-survei);
4. diskusi kelompok terfokus; dan
5. wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

BAB IV
LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk tim penyelenggara SKM yang terdiri dari :

1) Pengarah

2) Pelaksana, yang terdiri dari :

a) Ketua;

b) Anggota sekaligus penyurvei sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang; dan

3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 (tiga) orang;

b. Apabila bekerjasama dengan Lembaga lain, maka Lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas dibidang penelitian atau survei.

Kerjasama Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara dengan Unit Independen dalam melaksanakan survei harus melalui perjanjian kerjasama dan tertuang dalam berita acara.

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam SKM digunakan daftar pertanyaan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat Penerima Pelayanan. Penyusunan kuesioner menurut unsur SKM yang disesuaikan dengan jenis pelayanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi;

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan profil Responden antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Profil digunakan untu menganalisis karakteristik Responden terkait persepsi (penilain) Responden terhadap pelayanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam Responden saat di survei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pernyataan yang terstruktur. Pernyataan 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 dimulai 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 persepsi 3; dan
4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilai terhadap perilaku pelaksana pelayanan, dengan ketentuan:

1) Diberi nilai 1 (tidak sopan) apabila pelaksana/petugas pelayanan berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.
2) Diberi nilai 2 (kurang sopan) apabila pelaksana/petugas pelayanan berperilaku kurang sopan dalam memberikan pelayanan.
3) Diberi nilai 3 (sopan) apabila pelaksana/petugas pelayanan berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan.
4) Diberi nilai 4 (sangat sopan) apabila pelaksana/petugas pelayanan berperilaku sangat sopan dalam memberikan pelayanan.

Selengkapnya, kuesioner SKM sebagai berikut :

Tabel 1
Format Kuesioner SKM

Tanggal Survei : ..... Jam Survei : ☐ 07.30 – 12.00* ☐ 13.00 – 16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : ..... Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIPLOMA ☐ S1 ☐ S2/ S3

Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ WIRAUSAHA/SWASTA ☐ PETANI ☐ PEDAGANG ☐ MENGURUS RUMAH TANGGA ☐ 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 pelayanan	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas, sarana dan prasarana (nyaman, bersih)	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

*) Keterangan : Jam Survei = disesuaikan dengan waktu pelayanan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara

P = Nilai pendapat Responden (diisi oleh Petugas)

Adapun pengolahan data SKM per Responden dan per Unsur Pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2

Pengolahan Data SKM 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										
∑ Nilai /Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NRR / Unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####	
NRR tertbg/ unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####	*) #DIV/0!
IKM Unit pelayanan										**) #DIV/0!

Keterangan :

- U1 s.d. 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 per unsur = NRR per unsur x 0,11

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	Sarana dan Prasarana	####
U9	Penanganan Pengaduan	####

IKM UNIT PELAYANAN :	#DIV/0!

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

Petunjuk pengisian formulir pengolahan data SKM :

1.	Nomor Urut Responden	:	Isilah urutan Responden dari awal sampai terakhir sehingga secara otomatis dapat diketahui jumlah Responden
2.	Nilai per Unsur Pelayanan U1 s.d U9	:	Isilah Unsur Pelayanan sesuai dengan nilai yang diberikan oleh Responden, dari U1 s.d U9 sama dengan urutan dalam kuesioner
3.	Jumlah Nilai Unsur Pelayanan	:	Isilah dengan menjumlah nilai masing- masing unsur (ke bawah) sesuai dengan jumlah Responden yang mengisi
4.	Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan	:	Isilah nilai rata-rata IKM per Unsur Pelayanan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah Responden yang mengisi
5.	Jumlah NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan	:	Isilah jumlah nilai per Unsur Pelayanan dikalikan 0,11 (nilai bobot rata-rata tertimbang)
6.	*) Jumlah NRR IKM Tertimbang Unit Pelayanan	:	Isilah dengan menjumlahkan NRR IKM tertimbang per Unsur Pelayanan dari U1 s.d. U9
7.	**) IKM Unit Pelayanan	:	Isilah dengan jumlah nilai SKM unit pelayanan dikali nilai dasar yaitu 25

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak dari pengguna layanan yang disurvei sesuai dengan wilayah cakupan masing-masing unit layanan.

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel Morgan dan Krejcie sebagai berikut :

Tabel 3
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
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

Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan dihitung dengan menggunakan rumus :

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

dimana :

S = jumlah sampel

λ2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

   Pengumpulan data dapat dilakukan pada :

   a. Lokasi pada masing-masing Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara pada jam pelayanan, seperti : Unit Pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya;
   b. Lingkungan perumahan, domisili atau tempat lainnya untuk jenis layanan tertentu, seperti : telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat Responden di rumah.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

   a. Pengumpulan Data

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

   b. Pengisian Kuesioner

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

      1) Dilakukan sendiri oleh Responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan;
      2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :
         a) Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara sendiri guna mengurangi subyektifitas hasil penyusunan IKM, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait;
         b) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas dibidang penelitian dan survei;
         c) Hasil SKM tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas Pelayanan Publik;
         d) Hasil SKM wajib diinformasikan/dipublikasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website, atau media jejaring sosial;

Format publikasi IKM di ruang pelayanan sebagai berikut :

Tabel 4
Format Publikasi IKM di Ruang Pelayanan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA ..... KABUPATEN KEBUMEN
BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ ..... TAHUN .....

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : .....
84,19	RESPONDEN JUMLAH : ..... orang JENIS KELAMIN : L = ... orang P = ... orang PENDIDIKAN : SD = ... orang SMP = ... orang SMA = ... orang Diploma = ... orang S1 = ... orang S2/S3 = ... orang Periode Survei = (tanggal-bulan-tahun) s.d. (tanggal-bulan-tahun)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

BAB V
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 :

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

X = Jumlah unsur yang disurvei
N = Bobot nilai per unsur

Contoh :
Jika unsur survei sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

Untuk memperoleh nilai SKM Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara 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:

SKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara dapat :

a. menambah unsur yang dianggap relevan; dan
b. memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1 (satu).

Ketentuan mengenai besaran nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik selengkapnya sebagai berikut :

Tabel 5
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Penyelenggara dan
Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja (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 komputer

   Data *entry* dan penghitungan IKM 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);
   b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara 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 Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara 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 pelayanan publik.

C. Laporan Hasil Penyusunan IKM

Hasil akhir kegiatan penyusunan IKM dari setiap Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan IKM, jumlah nilai dari setiap Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara, 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 Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara 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 Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara dihitung dengan cara sebagai berikut:

(a x 0,11) + (b x 0,11) + (c x 0,11) + (d x 0,11)+ (e x 0,11) + (f x 0,11) + (g x 0,11) + (hx 0,11)+ (i x 0,11) = Nilai Indeks (X)

Dengan demikian nilai indeks (X) Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
   X x 25 = y
b. Mutu pelayanan (lihat Tabel Mutu pelayanan)
c. Kinerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara

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.

BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN IKM

1. Secara berkala Sekretaris Daerah melaporkan hasil pemantauan kinerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara kepada Bupati sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara, maka rencana tindak lanjut perbaikan SKM dipublikasikan kepada masyarakat.
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.
4. Untuk memudahkan pengolahan data IKM di setiap Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang diinstall pada komputer masing-masing Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara.
   Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan sistem data base indikator kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program, antara lain:
   a. *Operating Sistem (OS) DOS;* atau
   b. *Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW);* dan
   c. SPSS, d*an* lain-lainnya.
5. Untuk membandingkan indeks kinerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara 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. Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib melaksanakan SKM secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Laporan SKM disampaikan kepada Bupati selaku Pembina Pelayanan Publik melalui Sekretaris Daerah.
7. Hasil SKM diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM dipublikasikan di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website, atau media jejaring sosial.

BAB VII
ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga menggambarkan hasil yang objektif. Analisis masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara :

1. Analisis Univariat

   Analisis ini menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisis ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisis univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisis deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

2. Analisis Bivariat

   Analisis bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain.

   Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisis bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

   Melalui analisis ini, hasil pengelohan data SKM tidak hanya dimunculkan analisis kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisis kualitatif. Analisis ini sangat penting untuk perbaikan kualitas maupun pengambilan kebijakan Pelayanan Publik.

   Oleh karena itu, hasil analisis ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

   Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 6
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggungjawab
			Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	

BAB VIII
PENUTUP

Keberhasilan pelaksanaan SKM sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah diperlukan komitmen, dukungan dan kesungguhan para Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara maupun Pelaksana Pelayanan Publik serta masyarakat sebagai Penerima Pelayanan Publik.

Hasil SKM menjadi tolok ukur kepuasan masyarakat dan menjadi cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara, sehingga SKM perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan publik di Daerah.

BUPATI KEBUMEN,

ttd

YAZID MAHFUDZ