



LURAH GUWOSARI  
KAPANEWON PAJANGAN, KABUPATEN BANTUL

PERATURAN LURAH GUWOSARI

NOMOR 9 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK KALURAHAN GUWOSARI

LURAH GUWOSARI,

Menimbang : a. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan;

b. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kalurahan Guwosari melalui survei kepuasan masyarakat;

c. bahwa dalam rangka menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik perlu dibentuk pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kalurahan Guwosari;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Kepala Kalurahan Guwosari tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kalurahan Guwosari;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

3. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1037);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1100);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 156);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN LURAH GUWOSARI TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK KALURAHAN GUWOSARI.

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Lurah ini yang dimaksud dengan:

1. Kalurahan adalah Kalurahan Guwosari Kapanewoan Pajangan Kabupaten Bantul.
2. Pemerintah Kalurahan adalah Lurah dibantu perangkat Kalurahan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kalurahan.
3. Lurah adalah Pejabat Pemerintah Kalurahan yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangganyadan melaksanakan tugas dari Pemerintah dan Pemerintah Daerah.
4. Perangkat Kalurahan adalah unsur staf yang membantu Lurah dalam penyusunan kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam Sekretariat Kalurahan, dan unsur pendukung tugas Lurah dalam pelaksanaan kebijakan yang diwadahi dalam bentuk pelaksana teknis dan pelaksana kewilayahan.
5. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut Survei adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

6. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Desa yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, organisasi, lembaga, instansi pemerintah/swasta dan pelaku usaha yang menerima pelayanan.
9. Unsur Survei adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pelaksanaan survei.
10. Pelaksana Survei adalah Penyelenggara Pelayanan Publik yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang berada di lokasi pelayanan dan/atau yang pernah menerima pelayanan yang dimintai jawaban/ tanggapan atas pertanyaan yang diajukan pada waktu survei.
12. Pencacah/Surveyor adalah seseorang yang melakukan pemeriksaan atau mengawasi dan mengamati suatu pekerjaan dalam pelaksanaan survei.
13. Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum, maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

## Pasal 2

Peraturan Lurah ini dimaksudkan sebagai Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kalurahan Guwosari.

## Pasal 3

Peraturan Lurah ini bertujuan untuk:

- a. meningkatkan kualitas Pelayanan Publik;
- b. meningkatkan kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
- c. mengukur kepuasan masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik.

## Pasal 4

Hasil yang diharapkan dalam pelaksanaan survei sebagai berikut :

- a. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan; dan
- d. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan agar masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan

penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## BAB II

### PRINSIP DAN UNSUR

#### Pasal 5

- (1) Prinsip dalam melaksanakan survei, meliputi :
  - a. transparan;
  - b. partisipatif;
  - c. akuntabel;
  - d. berkesinambungan;
  - e. keadilan; dan
  - f. netralitas.
- (2) Transparan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah hasil survei harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- (3) Partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b bahwa dalam melaksanakan survei harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- (4) Akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah hal-hal yang diatur dalam survei harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- (5) Berkesinambungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d adalah survei harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- (6) Keadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e adalah bahwa pelaksanaan survei harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- (7) Netralitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f adalah dalam melakukan survei, pencacah tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## Pasal 6

- (1) Unsur survei meliputi :
  - a. persyaratan;
  - b. 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.
- (2) Persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- (3) Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- (4) Waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- (5) Biaya/tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.
- (6) Produk pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- (7) Kompetensi pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- (8) Perilaku Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- (9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- (10) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan serta 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).

### BAB III RUANG LINGKUP SURVEI

#### Pasal 7

Ruang lingkup pelaksanaan survei meliputi :

- a. obyek;
- b. pelaksana; dan
- c. pelaksanaan.

#### Bagian Kesatu

##### Obyek

#### Pasal 8

Objek dalam pelaksanaan survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a meliputi pelayanan :

- a. barang publik;
- b. jasa publik; dan
- c. administratif.

#### Pasal 9

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a meliputi :

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kalurahan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APB Kalurahan; dan
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APB Kalurahan.

- (2) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b adalah penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Kalurahan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Kalurahan.

(3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c meliputi :

- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang- undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang- undangan, serta ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

## Bagian Kedua

### Pelaksana

#### Pasal 10

- (1) Pelaksana survei merupakan perangkat Kalurahan dan warga masyarakat Kalurahan yang ditetapkan dengan Keputusan Lurah.
- (2) Dalam melaksanakan survei, Pencacah/Surveyor harus memiliki integritas.

#### Pasal 11

Survei wajib dilaksanakan secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

## Bagian Ketiga

### Pelaksanaan Survei

#### Pasal 12

Pelaksanaan survei terdiri atas :

- a. tahapan persiapan;
  - b. tahapan pelaksanaan;
  - c. tahapan pelaporan
- tahap pelaporan.

#### Pasal 13

Tahapan Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a sebagai berikut :

- a. penetapan pelaksana;
- b. penyiapan bahan;
- c. penetapan responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data; dan

d. penyusunan jadwal.

#### Pasal 14

- (1) Tahapan Pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b meliputi pengumpulan data dan pengolahan data.
- (2) Pengumpulan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. pengumpulan data; dan
  - b. pengisian kuesioner.
- (3) Pengolahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. metode pengolahan data; dan
  - b. perangkat pengolahan data.

#### Pasal 15

- (1) Tahapan Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf c merupakan kewajiban Pelaksana Survei melaporkan hasil pelaksanaan Survei.
- (2) Sistematisa pelaporan hasil pelaksanaan Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Lurah ini.
- (3) Pelaporan hasil pelaksanaan Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Lurah.
- (4) Pelaporan hasil Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dipublikasikan kepada publik.
- (5) Publikasi hasil Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (4) melalui pengumuman di ruang pelayanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online website atau pada media jejaring sosial.
- (6) Format Publikasi hasil Survei sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Lurah ini.

#### Pasal 16

Ketentuan lebih lanjut mengenai tahapan Pelaksanaan Survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 sampai dengan Pasal 15 tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Lurah ini.

#### Pasal 17

- (1) Metode pelaksanaan Survei menggunakan sarana kuesioner.
- (2) Metode pelaksanaan Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1)



menggunakan Skala Likert, yaitu kuisisioner Survei disusun dengan cara mengajukan pertanyaan berdasarkan unsur Survei untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dengan jawaban mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

- (3) Pengisian kuesioner sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan teknik Survei, meliputi :
  - a. wawancara tatap muka;
  - b. pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
  - c. pengisian secara elektronik (internet/e-survei);
  - d. diskusi kelompok terfokus; dan/atau
  - e. wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.
- (4) Format kuesioner Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Lurah ini.

#### Pasal 18

- (1) Dalam melaksanakan Survei Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai Pelaksana Survei dapat bekerjasama dengan pihak lain yang berkompeten dan akuntabel.
- (2) Pihak lain yang berkompeten dan akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas :
  - a. Badan Pusat Statistik;
  - b. Perguruan Tinggi/Pakar; dan
  - c. Lembaga Swadaya Masyarakat dan Pelaku Usaha bidang pelayanan publik yang berkompeten.

### BAB IV

#### PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PENGAWASAN

#### Pasal 19

- (1) Pemantauan dan evaluasi terhadap hasil Survei oleh Penyelenggara Pelayanan Publik dilaksanakan oleh Carik.
- (2) Dalam melaksanakan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengikutsertakan Penyelenggara Pelayanan Publik terkait dan/atau pihak lain yang berkompeten dan akuntabel.
- (3) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Lurah.

#### Pasal 20

Pengawasan terhadap pelaksanaan hasil, pelaporan, dan penerapan hasil Survei dilakukan oleh Lurah.

## BAB V

### PEMBIAYAN

#### Pasal 21

Biaya pelaksanaan Survei oleh Penyelenggara Pelayanan Publik serta pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dibebankan pada APB Kalurahan.

## BAB VI

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 22

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Lurah ini dalam Berita Kalurahan Guwosari

Ditetapkan di Guwosari  
pada tanggal 29 Desember 2023  
LURAH GUWOSARI,  
ttd  
MASDUKI RAHMAD

Diundangkan di Guwosari  
pada tanggal 29 Desember 2023

CARIK,

Ttd

NUR HIDAYAD

LAMPIRAN I  
PERATURAN LURAH GUWOSARI  
NOMOR 9 TAHUN 2023 TENTANG  
PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT  
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
KALURAHAN GUWOSARI

**A. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**I. Tahapan Persiapan**

1. Tahapan Persiapan Survei

a. Penetapan pelaksana

Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan Survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

1. Pengarah.

2. Pelaksana, terdiri dari :

a) Ketua.

b) Anggota sekaligus sebagai surveyer paling banyak 7 (tujuh) orang.

3. Sekretariat paling banyak 3 (tiga) orang.

b. Pelaksana Survei

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 Badan Pusat Statistik, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

2. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Survei 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 survei, 6 (enam) hari kerja; dan

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

### 3. Penyiapan Bahan Survei

#### a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan Lurah ini.

#### b. Bagian Kuesioner

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; dan
- 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.

#### 4. 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 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

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk =  
1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

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

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

Tabel 1

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

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan pada :

- 1) Lokasi penyelenggara pelayanan publik pada waktu layanan; dan
- 2) Lingkungan dusun pada saat responden dirumah.

## **II. Tahapan Pelaksanaan**

### **1. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

Pelaksanaan pengumpulan data bertujuan 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 Penyelenggara Pelayanan Publik yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh Pencacah melalui wawancara oleh :
  - 1) Penyelenggara Pelayanan Publik 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 pengawas atau sejenisnya yang terkait.
  - 2) Lembaga independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan Survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

### **3. Pengolahan Data**

Pengolahan data masing-masing metode Survei dilakukan sebagai berikut:

#### **a. Pengukuran Skala Likert**

Setiap pertanyaan Survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" pada masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan Survei kepuasan masyarakat terhadap 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Penyelenggara Pelayanan Publik digunakan pendekatan nilai rata\_rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda\_beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- 1) menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- 2) memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2

Nilai Persepsi, 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





2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
dst										
Nilai/unsur										
Nrr/unsur										*)
Nrrtertbg/unsur										**)
IKM unit pelayanan										

Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)

Keterangan :  
 U1-U10 = Unsur-unsur Persepsi Antikorupsi  
 NRR = Nilai rata-rata  
 IPAK = Indeks Persepsi Antikorupsi  
 -\*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
 -\*\*) = Jumlah NRR tertimbang x 25  
 Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi  
 NRR tertim = NRR per unsur x 0,111  
 bang per unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Prosedur Pelayanan	
U2	Perilaku petugas diluar prosedur yang ditetapkan	
U3	Imbalan uang/barang	
U4	Praktik Percaloan/perantara	
U5	Prilaku Diskriptif	
U6	Pungutan Liar	
U7	Permintaan Imbalan Uang/barang	
U8	Hadiah	
U9	Diskriminasi dalam penanganan pengaduan	
U10	Produk layanan	

- 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

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.

III. Tahapan Pelaporan

1. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap Penyelenggara Pelayanan Publik, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap Penyelenggara Pelayanan Publik diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai Survei komposit (gabungan) untuk setiap Penyelenggara

Pelayanan Publik, 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 Survei Kepuasan Masyarakat	Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat
1	Pelayanan	A
2	Prosedur	B
3	Waktu pelayanan	C
4	Biaya/tarif	D
5	Produk layanan	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 Survei Penyelenggara Pelayanan Publik 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:

- 1) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
 $X \times 25 = y$ .
- 2) Mutu pelayanan (lihat Tabel 2, Mutu pelayanan).
- 3) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel 2).

b. 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 paling sedikit harus tetap dipertahankan.

c. Hasil Survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website, atau media jejaring sosial.

d. Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang di Survei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing\_masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dilakukan dengan cara:

a. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa 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 analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

b. Analisa Bivariat

Analisa 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 analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur

dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengelohan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas Pelayan Publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka Pelayanan Publik.

Oleh karena itu, hasil analisa 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 4  
Prioritas Unsur, Program/Kegiatan,  
Waktu dan Pertanggungjawaban

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU							PENANGGUNG JAWAB

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

Pelayanan

3. Format Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang

INDEKS PERSEPSI ANTIKORUPSI (IPAK)

PEMERINTAH KALURAHAN GUWOSARI

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

NILAI IPAK

82

RINCIAN 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-thn) s/d (tgl-bln-thn)

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

## **B. SISTEMATIKA PELAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

### **1. Pendahuluan**

Berisi latar belakang masalah, tujuan Survei, metode, tim Survei dan jadwal pelaksanaannya Survei:

- a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan Survei, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Tujuan Survei berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil Survei yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
- d. Tim Survei terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana Survei.
- e. Jadwal Survei memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

### **2. Analisis**

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil Survei 2 tahun sebelumnya.

### **3. Penutup**

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing\_masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

LURAH GUWOSARI,  
ttd

MASDUKI RAHMAD

LAMPIRAN II  
PERATURAN KEPALA KALURAHAN  
GUWOSARI NOMOR 5 TAHUN 2022  
TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT  
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
KALURAHAN GUWOSARI

FORMAT KUESIONER  
SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI (SPAK) KALURAHAN GUWOSARI

Email\* : \_\_\_\_\_

Nama Lengkap\* : \_\_\_\_\_

Jenis kelamin\* :

- Laki-laki
- Perempuan

Nomor Telp/HP/WA\* : \_\_\_\_\_

Pendidikan Terakhir\* :

- SD/Sederajat
- SMP/Sederajat
- SMA/Sederajat
- Diploman I/II/III
- Sarjana/Strata I
- S2

Pekerjaan\* :

- ASN/TNI/POLRI/Perangkat Desa
- Swasta
- Petani
- Lainnya

Usia\* :

- 18-28 Tahun
- 29-39 Tahun
- 40-49 Tahun
- 50-59 Tahun
- 60-69 Tahun

1. Prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)\*

- 1 Tidak Setuju
- 2 Kurang setuju
- 3 Setuju
- 4 Sangat Setuju

2. Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan\*

- 1 Tidak Setuju
- 2 Kurang setuju
- 3 Setuju
- 4 Sangat Setuju

3. Petugas pelayanan tidak meminta imbalan barang/jasa atas pelayanan yang diberikan\*

- 1 Tidak Setuju
- 2 Kurang setuju
- 3 Setuju
- 4 Sangat Setuju

4. Tidak terdapat praktik percaloan/perantara pada pelayanan\*
  - 1 Tidak Setuju
  - 2 Kurang setuju
  - 3 Setuju
  - 4 Sangat Setuju
5. Petugas pelayanan berlaku adil dan tidak diskriminatif\*
  - 1 Tidak Setuju
  - 2 Kurang setuju
  - 3 Setuju
  - 4 Sangat Setuju
6. Tidak ada pungutan liar\*
  - 1 Tidak Setuju
  - 2 Kurang setuju
  - 3 Setuju
  - 4 Sangat Setuju
7. Petugas pelayanan tidak meminta/menuntut imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan\*
  - 1 Tidak Setuju
  - 2 Kurang setuju
  - 3 Setuju
  - 4 Sangat Setuju
8. Petugas pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan\*
  - 1 Tidak Setuju
  - 2 Kurang setuju
  - 3 Setuju
  - 4 Sangat Setuju
9. Tidak ada diskriminasi dalam penanganan pengaduan pelayanan\*
  - 1 Tidak Setuju
  - 2 Kurang setuju
  - 3 Setuju
  - 4 Sangat Setuju
10. Produk/jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk/jasa layanan yang tersedia\*
  - 1 Tidak Setuju
  - 2 Kurang setuju
  - 3 Setuju
  - 4 Sangat Setuju

Masukan/Kritik/Saran:\*

---

---

---

---

LURAH GUWOSARI,  
ttd  
MASDUKI RAHMAD