



BUPATI BELITUNG TIMUR
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

PERATURAN BUPATI BELITUNG TIMUR
NOMOR 10 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERANGKAT DAERAH DAN/ATAU UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BELITUNG TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendorong penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas dan mendorong partisipasi masyarakat di Daerah dalam penilaian kinerja pelayanan, diperlukan suatu sarana yang aplikatif dan mudah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat;
- b. bahwa untuk menjamin kesamaan pengertian dan pemahaman yang rinci mengenai norma, standar, prosedur, dan kriteria pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, perlu disusun pedoman penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat bagi perangkat daerah dan/atau unit penyelenggara pelayanan publik;
- c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 9 Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan berkelanjutan oleh Pemerintah Daerah melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Perangkat Daerah dan/atau Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung Timur;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat dan Kabupaten Belitung Timur di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4268);
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan sebagaimana telah beberapa kali diubah 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);
5. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
6. 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);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 7 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Timur Tahun 2018 Nomor 7);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 1 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Belitung Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Timur Tahun 2023 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 114);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERANGKAT DAERAH DAN/ATAU UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Belitung Timur.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Belitung Timur.
3. Bupati adalah Bupati Belitung Timur.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Belitung Timur.
5. Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut PD adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten.
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 setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Unit penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut UPP adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
11. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka.
12. 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.
13. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Daerah Dan Badan Layanan Umum Daerah.
14. Badan Pusat Statistik Kabupaten Belitung Timur yang selanjutnya disebut BPS Kabupaten adalah instansi vertikal yang wilayah kerjanya di Kabupaten Belitung Timur.

15. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
16. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

Pasal 2

- (1) Maksud penyusunan pedoman penyelenggaraan SKM sebagai pedoman bagi PD dan/atau UPP 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 PD dan/atau UPP;
- b. mendorong PD dan/atau UPP untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. mendorong PD dan/atau UPP menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB III PRINSIP DAN MANFAAT

Pasal 4

Dalam pelaksanaan SKM dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. transparan, yaitu hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat;
- b. partisipatif, yaitu dalam melaksanakan 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, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Pasal 5

Dengan dilaksanakan SKM diperoleh manfaat:

- a. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam PD dan/atau UPP;
- b. diketahui kinerja PD dan/atau UPP yang telah dilaksanakan 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 PD dan/atau UPP pada lingkup Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- f. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja PD dan/atau UPP.

BAB IV UNSUR SKM

Pasal 6

Unsur SKM, meliputi:

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme, dan 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.

Pasal 7

- (1) Persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- (2) Sistem, mekanisme, dan prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- (3) Waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- (4) Biaya/tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 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.
- (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf e merupakan 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 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf f merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- (7) Perilaku Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf g merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebagaimana dimaksud Pasal 6 huruf h, merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (9) Sarana dan Prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf i sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- 10) Prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf i merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Prasarana untuk benda tidak bergerak (Gedung).

BAB V PERENCANAAN SKM

Pasal 8

- (1) PD dan/atau UPP yang menyelenggarakan SKM wajib memiliki rekomendasi BPS Kabupaten didahului dengan permohonan yang dilengkapi rancangan penyelenggaraan kegiatan SKM.
- (2) Rancangan penyelenggaraan kegiatan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. nama instansi;
 - b. judul;
 - c. tujuan;
 - d. jenis data yang akan dikumpulkan;
 - e. wilayah kegiatan;

- f. metode yang akan digunakan;
- g. objek populasi dan jumlah responden; dan
- h. waktu pelaksanaan.

Pasal 9

- (1) Rancangan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 disampaikan oleh PD dan/atau UPP melalui PD yang menangani urusan pemerintahan bidang Statistik.
- (2) Rancangan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 menggunakan formulir pemberitahuan Survei Statistik Sektoral yang diatur lebih lanjut oleh BPS Daerah.

Pasal 10

- (1) BPS Daerah mengevaluasi rancangan penyelenggaraan kegiatan SKM yang disampaikan oleh PD dan/atau UPP.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempertimbangkan isi rancangan penyelenggaraan kegiatan SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf c sampai huruf h.
- (3) BPS Daerah memberikan rekomendasi kepada PD dan/atau UPP berupa surat rekomendasi berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Surat rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan kepada PD yang mengusulkan rancangan kegiatan melalui PD yang menangani urusan pemerintahan bidang Statistik serta ditembuskan kepada PD pelaksana urusan pemerintahan bidang Perencanaan Pembangunan.

Pasal 11

Penyelenggara SKM yang sudah mendapatkan rekomendasi, wajib mencantumkan identitas rekomendasi pada kuesioner survei.

BAB VI PELAKSANAAN SKM

Pasal 12

- (1) PD dan/atau UPP wajib melaksanakan SKM secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Pedoman pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (3) Pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan secara swakelola atau bekerjasama dengan lembaga lain yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian atau survei berdasarkan perjanjian kerja sama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

- (1) Hasil pelaksanaan SKM berupa IKM.
- (2) PD dan/atau UPP menganalisis IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai bahan perumusan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan.

BAB VII SKM BERBASIS ELEKTRONIK

Pasal 14

- (1) SKM dapat dilaksanakan melalui sistem elektronik.
- (2) Penerima Pelayanan Publik secara objektif dan langsung dapat memberikan penilaian kinerja kepada PD dan/atau UPP atas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi SKM.
- (3) Pengguna aplikasi SKM yaitu:
 - a. pengelola aplikasi SKM yaitu PD yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang statistik dan/atau bidang komunikasi dan informatika;
 - b. PD yang membidangi tata laksana dan pelayanan publik;
 - c. operator PD dan/atau UPP yaitu Pelaksana yang ditunjuk dan diberikan tugas untuk mengelola aplikasi SKM pada masing-masing PD dan/atau UPP; dan
 - d. user yaitu Penerima Pelayanan Publik.
- (4) Aplikasi SKM di lingkungan Pemerintah Daerah dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip interoperabilitas pada Satu Data Indonesia, dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

BAB VIII PUBLIKASI, PELAPORAN, MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 15

PD dan/atau UPP wajib mempublikasikan hasil SKM.

Pasal 16

PD dan/atau UPP melaporkan hasil pelaksanaan SKM kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dalam bentuk *hardcopy* dan *softcopy*, dan menyampaikan tembusan kepada BPS Kabupaten dan PD yang menangani urusan pemerintahan bidang Statistik dalam bentuk *softcopy*.

Pasal 17

- (1) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan SKM dilaksanakan oleh PD yang membidangi tata laksana dan pelayanan publik 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.
- (3) Dalam rangka pembinaan penyelenggaraan pelayanan publik, Bupati memberikan teguran tertulis kepada kepala PD dan/atau UPP yang tidak menyusun dan menyampaikan laporan hasil SKM.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Manggar
pada tanggal 4 April 2023
BUPATI BELITUNG TIMUR,

ttd

BURHANUDIN

Diundangkan di Manggar
pada tanggal 4 April 2023

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BELITUNG TIMUR,

ttd

IKHWAN FAHROZI

BERITA DAERAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR TAHUN 2023 NOMOR 10

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,


AMRULLAH, S.H.
NIP.19710602 200604 1 005

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI BELITUNG TIMUR

NOMOR : 10 TAHUN 2023

TENTANG : PEDOMAN PENYELENGGARAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT PERANGKAT
DAERAH DAN/ ATAU UNIT PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR

PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BAB I
PENDAHULUAN

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 (*clean government*) dan pemerintahan 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 PD dan/atau UPP. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh PD dan/atau UPP 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 PD dan/atau UPP yang beragam, maka dalam melaksanakan SKM diperlukan metode survei yang seragam sehingga dipandang perlu menyusun Peraturan Bupati yang menjadi pedoman pelaksanaan SKM di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung Timur.

BAB II

PERIODE DAN METODE SURVEI

A. PERIODE SURVEI

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dilakukan 2 (dua) periode dalam 1 tahun dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1

Tahapan Periode SKM

No	Tahapan	Waktu
Periode Semester I		
1	Persiapan pelaksanaan SKM	Bulan Januari
2	Pengumpulan data	1 Februari s/d 31 Mei
3	Pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan	Minggu ke-1 Bulan Juni
4	Penyampaian laporan	Minggu ke-2 Bulan Juni
Periode Semester II		
1	Pengumpulan data	1 Juli s/d 31 Oktober
2	Pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan	Minggu ke-1 November
3	Penyampaian laporan	Minggu ke-2 November

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. METODE SURVEI

Metode survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu 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 PD dan/atau UPP. Pelaksanakan survei dapat dilakukan secara:

a. Swakelola.

SKM dilaksanakan sendiri oleh PD dan/atau UPP. Pada pelaksanaan survei secara swakelola, PD dan/atau UPP 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) Perguruan Tinggi (Pakar Akademisi);
- 2) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM); dan/atau
- 3) Pelaku Usaha.

2. Tahapan survei.

Pelaksanaan SKM terhadap PD dan/atau UPP dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. menyusun jadwal;
- b. menyusun instrumen survei;
- c. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- d. menentukan responden;
- e. melaksanakan survei;
- f. mengolah hasil survei; dan
- g. 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 PD dan/atau UPP 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 PD dan/atau UPP.

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 untuk menganalisis karakteristik responden terkait persepsi (penilaian)

responden terhadap pelayanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam 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 2

Kuesioner Survei kepuasan Masyarakat

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA PD /UPP KABUPATEN BELITUNG TIMUR

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 13.00 –

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :
 misal: KTP, Akta, Perizinan, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:
 *P) = Nilai pendapat Responden (diisi oleh Petugas).

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	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	1.000.000	384

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan pada:

- a. Lokasi pada masing-masing PD dan/atau Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada jam pelayanan, seperti: Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah, Rumah Sakit Umum Daerah, Unit Layanan Uji Kelayakan Kendaraan Umum dan sebagainya;
- b. Lingkungan perumahan, domisili atau tempat lainnya untuk jenis layanan tertentu, seperti: persampahan, 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) PD dan/atau UPP sendiri. Guna mengurangi subyektifitas pengumpulan data dari responden 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 survei kepuasan masyarakat tersebut dapat mencantumkan saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik

BAB V

LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut:

- A. Pengolahan data SKM per Responden dan per Unsur Pelayanan, dengan bantuan tabel olah sebagai berikut:

Tabel 4
Pengolahan Data SKM per Responden dan per Unsur Pelayanan

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER 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										
... dst										
Jml Nilai Per Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jml Kuesioner yang terisi	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,11	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0
IKM Unit Pelayanan										0,00 (:xxxxx)

Keterangan :

- U1 s/d U9 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jml NRR IKM tertimbang
- **) = IKM Unit Pelayanan x 25

NO:	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U 1	Persyaratan	####
U 2	Prosedur	####
U 3	Waktu pelayanan	####
U 4	Biaya/tarif	####
U 5	Produk layanan	####
U 6	Kompetensi pelaksana	####
U 7	Perilaku pelaksana	####
U 8	Sarana Prasarana	####
U 9	Penanganan Pengaduan	####

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. Pengukuran Skala Likert

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:

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

X = Jumlah unsur yang disurvei

N = Bobot nilai per unsur

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Nilai SKM berupa angka dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Untuk memperoleh nilai SKM PD dan/atau Unit Penyelenggara Pelayanan Publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM UNIT LAYANAN X 25}$$

Mengingat PD dan/atau UPP memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka dapat ditambahkan unsur yang dianggap relevan dengan memperhatikan bilangan pembagi (jumlah unsur) pada penghitungan Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang.

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

Tabel 5
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
 Mutu Pelayanan dan Kinerja

Nilai SKM (Skala 4)	Nilai SKM (Skala 100)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3.26 – 4.00	81.26 – 100.0	A	Sangat Baik
2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang Baik
1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D	Tidak Baik

BAB VI

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 Univariat 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.

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 pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisis kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisis kualitatif. Analisis ini juga mencakup analisis peningkatan kualitas unsur SKM sebagai upaya 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				Penanggung jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.							
dst							

BAB VII

SISTEMATIKA PENYUSUNAN LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan sebagai media yang menyediakan informasi dan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten dan berkesinambungan.

Berikut sistematika Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat:

BAB I : Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Sub Bab ini memuat latar belakang kebutuhan atas SKM berkaitan dengan kondisi eksisting penyelenggaraan pelayanan publik dan profil PD dan/atau UPP.

B. Tujuan

Sub Bab ini memuat tujuan penyelenggaraan SKM.

C. Jenis Pelayanan dan Unsur SKM

Memuat jenis pelayanan yang disurvei dan Unsur-Unsur yang diukur.

D. Metode dan Periode Survei

Pada Sub Bab ini memuat metode survei, periode survei, karakteristik dan jumlah populasi serta sampel.

BAB II : PELAKSANAAN SURVEI

A. Persiapan Survei

Sub Bab ini memuat pelaksana survei, penetapan jumlah responden, lokasi, waktu pengumpulan data dan penyusunan jadwal.

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Memuat kegiatan pengumpulan data dan pengisian kuesioner.

C. Pengolahan Data

Memuat langkah-langkah pengolahan data dan 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.

D. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada Sub Bab ini memuat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat serta peringkat unsur yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan.

BAB III : ANALISIS DAN RENCANA TINDAKLANJUT HASIL SKM

A. Analisis Hasil SKM

Memuat analisis hasil SKM, selain itu juga disajikan analisis perbandingan hasil survei tersebut dengan hasil SKM semester sebelumnya dikaitkan dengan upaya perbaikan yang dilakukan

B. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Pada Sub Bab ini memuat rencana tindaklanjut hasil SKM dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV : PENUTUP

Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi intisari hasil SKM. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan kepada pihak terkait maupun pembina pelayanan publik.

LAMPIRAN

Lampiran Laporan Hasil SKM paling sedikit memuat:

1. Contoh kuesioner;
2. Data Responden;
3. Tabel Pengolahan Data;
4. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara SKM;
5. Surat Keputusan Penetapan Hasil SKM; dan
6. Bukti Publikasi hasil SKM.

BAB VIII

**PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN
HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Secara berkala pimpinan PD dan/atau UPP melaporkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Laporan tersebut disampaikan paling lambat Minggu ke-2 Bulan Juni untuk Periode Semester I dan Minggu ke-2 Bulan November untuk Periode Semester II setiap tahunnya
3. Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik PD dan/atau UPP selanjutnya akan diolah lebih lanjut sebagai Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik Pemerintah Kabupaten Belitung Timur.
4. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil SKM PD dan/atau UPP wajib dipublikasikan kepada masyarakat, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial dengan format sebagai berikut:

Tabel 7

Format Publikasi IKM di Ruang Pelayanan

<p>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PD / UPP KABUPATEN BELITUNG TIMUR SEMESTER TAHUN</p>	
<p>NILAI IKM</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">84,19</p>	<p>NAMA LAYANAN :</p> <p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L = orang P = orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD = orang SMP = orang SMA = orang Diploma = orang S1 = orang S2/S3 = orang</p> <p>Periode Survei = (tanggal-bulan-tahun) s.d. (tanggal-bulan-tahun)</p>
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>	

BAB IX
PENUTUP

Keberhasilan pelaksanaan SKM sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Belitung Timur diperlukan komitmen, dukungan dan kesungguhan Pimpinan PD dan/atau UPP maupun Aparatur 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 PD dan/ atau UPP, sehingga SKM perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Belitung Timur yang kita cintai.

BUPATI BELITUNG TIMUR,

ttd

BURHANUDIN

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



AMRULLAH, S.H.

NIP.19710602 200604 1 005