

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. LATAR BELAKANG

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat bentuk respon tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas) amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan *Good Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat. Program ini diselenggarakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Permenpan No. 16 Tahun 2014). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan metode dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat. SKM merupakan perubahan dari metode sebelumnya, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan IndeksKepuasan Masyarakat Unit PelayananInstansi Pemerintah.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud; Sebagai acuan dan standar bagi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di Pusat maupun di Daerah, dalam melakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan instansi/unit pelayanan kesehatan.

Tujuan; Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan kesehatan sebagai Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dari waktu ke waktu.

C. PENGERTIAN UMUM TENTANG SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensi kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Unit pelayanan public adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah factor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

D. SASARAN

1. Mengetahui dan mengevaluasi tingkat kinerja unit pelayanan Kecamatan Wajak Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

2. Mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan lebih berdayaguna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam mengevaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. RUANG LINGKUP

Pedoman umum ini sebagai instrument untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat, melalui evaluasi kinerja unit pelayanan Kecamatan Wajak Kabupaten Malang.

F. MANFAAT

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsure dalam penyelenggaraan pelayanan kepada publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan ;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Wajak Kabupaten Malang;
5. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik di lingkungannya.

G. UNSUR-UNSUR PENILAIAN

1. **Persyaratan Pelayanan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur pelayanan**, adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Maklumat Pelayanan**, adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

H. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

Persiapan, meliputi penetapan *pelaksanaan* yang dilaksanakan oleh unit independent, *penyiapan bahan* berupa kuesioner serta alat yang digunakan, *penetapan responden* jumlah responden 91 orang .

Pelaksanaan Pengumpulan Data, meliputi *pengumpulan data* terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan, kemudian melakukan *pengisian kuesioner* oleh unit pelayanan kemudian dikumpulkan untuk diedit.

Pengolahan Data, Metode pengolahan yaitu "

Responden pengguna pelayanan sejumlah 91 orang diberikan blanko isian kuesioner yang berisi 9 unsur penilaian. Selanjutnya setiap unsur dijumlah kumulatis dan dibagi dalam angka rata rata, hasil dari penilaian masyarakat dikategorikan dalam penilaian kinerja unit pelayanan.

I. TENTANG PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN WAJAK KABUPATEN MALANG

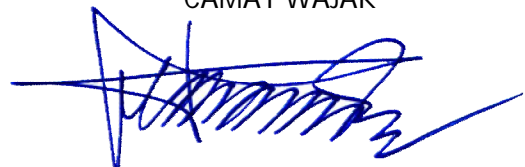
No.	UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN		KINERJA UNIT PELAYANAN
		NILAI	PRESENTASE	
U1	PersyaratanPelayanan	B	87,91	Sangat Baik
U2	Prosedurpelayanan	B	82,23	Sangat Baik
U3	Waktupelayanan	B	80,22	Baik
U4	Biaya/Tarif	B	87,36	Sangat Baik
U5	ProdukSpesifikasiJenisPelayanan	B	78,02	Baik
U6	KompetensiPelaksana	B	85,16	Sangat Baik
U7	PerilakuPelaksana	B	81,32	Baik
U8	MaklumatPelayanan	B	84,07	Sangat Baik
U9	PenangananPengaduan	B	73,81	Baik
TOTAL SKM UNIT PELAYANAN		B	82,23	Sangat Baik

J. KESIMPULAN

Dari hasil penilaian SKM diatas, maka dapat disimpulkan kinerja unit pelayanan Kecamatan Wajak Kabupaten Malang berdasarkan 9 unsur pelayanan sebagaimana diurai di atas secara umum memiliki Kinerja Sangat Baik dengan nilai A (**82,23**)

Malang, Nopember 2016

CAMAT WAJAK



Drs. FIRMANDO H. MATONDANG

Pembina Tingkat I

NIP. 19720621 199201 1 003