



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 1329/KMK.01/2015

TENTANG

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN

MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, perlu dilakukan perbaikan pelayanan sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
- b. bahwa dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan dengan melibatkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan melalui survei kepuasan masyarakat;
- c. bahwa sehubungan dengan partisipasi masyarakat sebagaimana dimaksud dalam huruf b, perlu disusun pedoman penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat bagi unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Keuangan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Menteri Keuangan tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- Mengingat : 1. 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);
2. Keputusan Presiden Nomor 121/P Tahun 2014;
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- Memperhatikan : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN.
- PERTAMA : Menetapkan Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bagi unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Keuangan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.
- KEDUA : Unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Keuangan harus melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
- KETIGA : Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA dilakukan dengan menggunakan metode/teknik survei sesuai dengan kebutuhan dan jenis penyelenggaraan pelayanan publik.
- KELIMA : Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan secara mandiri atau bekerja sama dengan pihak lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- KEENAM : Unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA mempublikasikan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik berikut dengan metode survei yang digunakan.
- KETUJUH : Keputusan Menteri ini mulai berlaku 30 hari sejak tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Menteri ini disampaikan kepada:

1. Wakil Menteri Keuangan;
2. Sekretaris Jenderal, para Direktur Jenderal, Inspektur Jenderal, dan para Kepala Badan di lingkungan Kementerian Keuangan;

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 30 Desember 2015

MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

BAMBANG P. S. BRODJONEGORO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO UMUM
u.b.
KEPALA BAGIAN T.U. KEMENTERIAN

GIARTO
NIP 195904201984021001



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN
NOMOR 1329 /KMK.01/2015 TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN
KEUANGAN

MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kementerian Keuangan menempati posisi strategis dalam pemerintahan Republik Indonesia. Hampir seluruh aspek perekonomian negara berhubungan langsung dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh Kementerian Keuangan.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Kementerian Keuangan didukung oleh unit-unit organisasi baik di tingkat pusat maupun oleh instansi vertikal di daerah. Adapun tugas Kementerian Keuangan tersebut diarahkan untuk melayani secara langsung maupun tidak langsung pemangku kepentingan/masyarakat/*stakeholders* sebagai pengejawantahan pelayanan publik.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, Kementerian Keuangan sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Untuk itu, dalam rangka menciptakan *good governance*, Kementerian Keuangan melakukan Reformasi Birokrasi dan Transformasi Kelembagaan dengan tujuan utama meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar.

Pelayanan publik yang telah dilakukan sering kali belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan (masyarakat atau *stakeholders*). Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan di lingkungan Kementerian Keuangan secara



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

berkala melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Mengingat jenis pelayanan publik di lingkungan Kementerian Keuangan beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode/teknik survei yang sesuai dengan kekhasan masing-masing penyelenggara pelayanan.

B. Tujuan

Pedoman ini disusun sebagai acuan Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Keuangan dalam melakukan pengukuran kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala, sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dan langkah perbaikan pelayanan kedepan juga sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Bagi masyarakat, hasil pengukuran kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

D. Manfaat

1. Diketahui aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Diperoleh bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

4. Diketahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Keuangan.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi pengertian, unsur-unsur, pelaksanaan, dan pemantauan Survei Kepuasan Masyarakat.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB II

PENGERTIAN DAN UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Pengertian

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan di lingkungan Kementerian Keuangan yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan layanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di instansi Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Keuangan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun Unsur Survei Kepuasan Masyarakat sekurang-kurangnya meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan (harus dipenuhi/dilakukan) dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan. Prosedur berisi tentang tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu 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 ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk di dalamnya adalah penetapan “tidak dipungut biaya” atau “biaya Rp 0,00” terhadap setiap jenis pelayanan yang diberikan.

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 yang dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa, dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna jasa.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana dalam memberikan pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap Pelaksana dalam memberikan pelayanan seperti bersikap jujur, tulus, tidak melakukan hal-hal tercela, bersangka baik, melayani dengan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, dan mengembangkan inovasi serta kreativitas.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut pengaduan, dan merupakan mekanisme pengelolaan pengaduan, masukan berupa kritikan, saran/usulan dari pengguna jasa sebagai reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan.

Mengingat unit-unit di lingkungan Kementerian Keuangan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit dimungkinkan untuk:

1. menambah unsur yang dianggap relevan, misalnya sarana prasarana kantor pelayanan, informasi pelayanan, dan lain-lain;
2. mengukur masing-masing unsur kepuasan dengan lebih dari 1 (satu) pertanyaan; atau
3. memberikan bobot yang berbeda terhadap masing-masing unsur yang dominan dalam unit yang bersangkutan.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB III

PELAKSANAAN DAN PEMANTAUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei. Tahapan pelaksanaan survei dapat disesuaikan dengan ruang lingkup dan tujuan survei dengan tetap mengacu pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

A. Tahapan Pelaksanaan Survei

Tahapan Pelaksanaan Survei dapat melalui:

1. Perencanaan

a. Penyelenggara Pelayanan Publik menentukan tujuan dari survei yang akan dilakukan dan untuk siapa data akan disajikan.

b. Penetapan Penyelenggara Survei

1) Dilaksanakan sendiri

Survei dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan sumber Daya Manusia yang dimilikinya; atau

2) Dilaksanakan oleh pihak lain secara independen atau swakelola

Tujuan dari dilimpahkannya pelaksanaan survei kepada pihak lain adalah untuk menjaga independensi hasil survei, sehingga hasil survei benar menggambarkan kondisi pelayanan publik. Penetapan pelaksana yang dilaksanakan oleh pihak lain dapat melalui penyedia jasa survei atau melalui swakelola. Keterlibatan unit pelayanan publik pada survei yang dilakukan oleh pihak lain adalah pada tahap perencanaan dan penyajian laporan.

c. Penetapan responden, lokasi, dan waktu pengumpulan bahan

1) Responden, ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah kerja masing-masing unit dengan memperhatikan tingkat keterwakilan jumlah sampel terhadap populasi melalui sistem pemilihan secara acak.

2) Lokasi dan waktu pengumpulan data, dipertimbangkan sesuai dengan cakupan wilayah kerja masing-masing unit.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 8 -

- 3) Penyusunan jadwal survei, berupa rincian waktu dari tiap tahapan pelaksanaan survei sesuai dengan ruang lingkup survei yang akan dilaksanakan.

d. Penentuan Teknik Survei

Teknik-teknik survei yang dapat dilakukan, antara lain:

- 1) kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- 2) kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- 3) kuesioner elektronik (internet/*e-survei*);
- 4) kuesioner ataupun wawancara melalui telepon (telesurvei) dan/atau *e-conference*;
- 5) diskusi kelompok terfokus; dan/atau
- 6) wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

e. Penyiapan Bahan

1) Kuesioner/Panduan Wawancara/Panduan Diskusi

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat, dapat digunakan kuesioner/panduan wawancara/panduan diskusi sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ataupun panduan disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat atau dapat pula dikombinasikan dengan kepentingan atas unsur layanan (tingkat kepentingan).

2) Bagian dari Kuesioner/Panduan Wawancara/Panduan Diskusi

Kuesioner dapat dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : pengantar survei dan/atau identitas pengumpul data;

Bagian II : identitas responden;

Bagian III : pertanyaan-pertanyaan terhadap unsur-unsur pelayanan atau pendapat responden.

3) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 9 -

sangat baik/sangat puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Skala tingkat kualitas pelayanan dapat ditentukan berdasarkan kebutuhan survei. Sedangkan untuk Tingkat Kepentingan dari sangat penting sampai dengan tidak penting.

- f. Penyelenggara Pelayanan Publik menentukan bagaimana cara pengolahan data, instrumen pengumpulan data, bagaimana data tersebut dijaga kerahasiaannya, dan teknik apa yang akan digunakan dalam menganalisa data.

2. Pelaksanaan

- a. Sebelum pelaksanaan, terlebih dahulu diadakan *training* atau pengarahan mengenai teknis pelaksanaan survei di lapangan kepada tim survei.
- b. Untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen survei, dapat dilakukan *pretest/pilot study* dan dilakukan beberapa perbaikan yang diperlukan sehingga dapat dipastikan bahwa kuesioner yang nantinya akan digunakan telah siap dan layak.
- c. Penyebaran informasi pelaksanaan survei dapat melalui media cetak, elektronik, dan lain-lain.
- d. Pelaksanaan pengumpulan data survei.

3. Pengolahan

- a. Rekapitulasi data survei dilakukan sebelum dilaksanakan pengolahan.
- b. Pengolahan hasil survei menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan dapat didukung atau dilengkapi dengan Analisis BIPLLOT, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Structural Equation Modeling (SEM)*, atau metode-metode analisis lainnya, ataupun penggabungan lebih dari 1 (satu) metode.
- c. Pengolahan data dan analisa data dilakukan dengan memperhatikan kaidah-kaidah metode penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam proses ini, kerahasiaan responden harus selalu dijaga.

4. Penyajian

- a. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disajikan dalam bentuk kuantitatif, kualitatif, ataupun campuran.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 10 -

- b. Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat berupa hasil pengolahan data dan analisa data yang siap untuk dipublikasikan ataupun disosialisasikan kepada masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan melalui berbagai media, misalnya media cetak, *website*, dan media sosial.

Tahapan-tahapan pelaksanaan survei disesuaikan dengan tujuan dan ruang lingkup survei. Untuk survei skala besar, tahapan pelaksanaan survei dapat lebih detail, antara lain dengan membentuk tim survei dengan keputusan pimpinan unit yang bersangkutan dan lain sebagainya. Begitu pula untuk survei skala kecil, yang dilaksanakan rutin oleh unit-unit kecil, maka tahapan pelaksanaan survei dapat lebih sederhana.

B. Pemantauan, evaluasi, dan mekanisme pelaporan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat IKM

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk:

1. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
2. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
3. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
4. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut adalah harus ada saran perbaikan dari penerima/pengguna layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan. Selanjutnya, atas saran perbaikan sebagaimana hasil survei tersebut, ditindaklanjuti dan secara berjenjang pelaksanaan tindaklanjut tersebut dilaporkan kepada Pimpinan.

Sebagai upaya mewujudkan *learning organization* dan prinsip perbaikan berkelanjutan, maka perlu dilakukan pemantauan dan evaluasi atas rekomendasi hasil survei. Setiap unit dapat menunjuk dan menugaskan unit



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 11 -

kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Secara berkala, pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, rencana dan tindak lanjutnya dipublikasikan kepada masyarakat.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 12 -

BAB IV
PENUTUP


Dengan ditetapkannya pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini, semua Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Keuangan baik yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, harus menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

BAMBANG P. S. BRODJONEGORO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO UMUM
u.b.
KEPALA BAGIAN T.U. KEMENTERIAN


GIARTO
NIP 195904201984021001



MENTERI KEUANGAN
 REPUBLIK INDONESIA

CONTOH KUESIONER DAN METODE PENGOLAHAN DATA
 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Contoh Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

FORMULIR
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Yth. Bapak/Ibu Responden Pengguna Jasa Pelayanan

I. PENGANTAR

Deskripsi:

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Keuangan ingin mengetahui persepsi atau penilaian masyarakat/*stakeholders* yang dilayani terhadap kinerja pelayanan publik. Hasil dari keseluruhan persepsi atau penilaian masyarakat/*stakeholders* yang dilayani tersebut, akan dirangkum dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Maksud:

Untuk mengetahui sejauh mana gambaran kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh kantor-kantor pelayanan di lingkungan Kementerian Keuangan.

Kerahasiaan dan Informasi Penting:

1. Persepsi dan penilaian Bapak/Ibu Responden pada kuesioner ini dijaga kerahasiaannya dan tidak akan berpengaruh pada perlakuan aktivitas pelayanan.
2. Kuesioner ini adalah untuk tujuan evaluasi peningkatan dan penilaian kinerja pelayanan publik, namun demikian hasil analisis dari survei ini kiranya dapat menjadi informasi dan *feedback* yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Setiap jawaban Bapak/Ibu merupakan informasi yang sangat penting dan menentukan obyektivitas hasil evaluasi peningkatan dan penilaian kinerja pelayanan publik.

Data Obyek Survei:

1. Kantor Pelayanan :
2. Bidang/Jenis Pelayanan :
3. Alamat :

Data Responden:

Umur tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke atas
Pekerjaan	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya,

Tanggal dan tanda tangan Responden
 (sebagai validasi pengisian kuesioner)

Tanggal pengisian:

Tanda tangan:



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

II. PERTANYAAN UMUM

Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan menuliskan atau melingkari jawaban pada pilihan-pilihan yang tersedia.

1. Apa Layanan UTAMA yang Bapak/Ibu ajukan di Kantor Pelayanan ini?

Nama Layanan:

2. Apakah Bapak/Ibu pernah menjadi responden dalam survei ini pada tahun yang lalu?

Jawaban:

3. Bagaimana cara Bapak/Ibu mendapatkan layanan (jawaban boleh lebih dari satu)?

- 1 kunjungan ke kantor layanan
 2 secara online
 3 melalui telepon

- 4 melalui surat
 5 melalui surat dan kunjungan

4. Untuk mendapatkan layanan tersebut, apakah Bapak/Ibu mengurus sendiri, atau melalui jasa perantara/orang lain?

1 Mengurus sendiri (pribadi/institusi)

2 Melalui perantara atau biro jasa/orang lain

5. Secara umum, seberapa tinggi tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor ini?

- 1 Tidak puas
 2 Kurang puas
 3 Cukup puas

- 4 Puas
 5 Sangat Puas

6. Menurut Anda, bagaimana kualitas pelayanan di Kantor ini pada tahun ini jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya?

- 1 Lebih buruk
 2 Sama dengan tahun sebelumnya
 3 Lebih baik dari tahun sebelumnya

7. Jika ada hal-hal yang ingin Anda sampaikan terkait pelayanan di Kantor ini baik berupa saran, masukan, maupun komentar, silahkan tuliskan pada kolom di bawah ini.

.....
.....
.....



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

III. PERTANYAAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DAN TINGKAT KEPENTINGAN

Pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dirancang untuk mengukur harapan (tingkat kepentingan) dan jasa yang diterima (tingkat kepuasan) Bapak/Ibu Responden terhadap pelayanan di kantor ini.

Berikan pendapat Bapak/Ibu Responden terhadap unsur-unsur layanan di bawah ini dengan melingkari skor 1, 2, 3, 4, atau 5 pada kolom Kepentingan dan Kepuasan.

Tingkat Kepentingan

1. = Tidak penting
2. = Kurang penting
3. = Cukup penting
4. = Penting
5. = Sangat penting

Tingkat Kepuasan

1. = Tidak puas
2. = Kurang Puas
3. = Cukup Puas
4. = Puas
5. = Sangat Puas

No	Aspek Layanan	Tingkat Kepentingan (harapan)	Tingkat Kepuasan (yang dirasakan)
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kejelasan persyaratan administrasi di kantor ini?	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
2.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kejelasan prosedur layanan di kantor ini?	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
3.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang waktu penyelesaian pelayanan di kantor ini?	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
4.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kejelasan biaya pelayanan di kantor ini?	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
5.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang hasil (produk/jasa) pelayanan yang diberikan kantor ini?	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
6.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
7.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesopanan, keramahan, dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
8.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketepatan penyelesaian pelayanan sebagaimana waktu pelayanan yang dijanjikan?	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
9.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang mekanisme penanganan pengaduan (sarana, pengelolaan, dan tindak lanjut) di unit ini?	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5

TERIMA KASIH

ATAS KESEDIAAN BAPAK/IBU MELUANGKAN WAKTU UNTUK
MEMBANTU EVALUASI PENINGKATAN DAN PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

u



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

B. Contoh Metode Pengolahan Hasil Survei

Pengolahan Hasil Survei dapat menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang (puas) dalam suatu survei kepuasan pengguna. IKP digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna (tingkat kepuasan masyarakat) secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa.

Tabel ...
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No.	Atribut/ Unsur	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
		Skala: 1- 5	Skala: 1- 5	(S) = (I) x (P)
	Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Perhitungan keseluruhan IKM ditunjukkan dengan penjumlahan dari Nilai rata-rata kolom kepentingan (I) dan jumlah pengkalian antara I dengan P pada kolom skor (S) yang dijumlahkan sehingga diperoleh T. IKM diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 pada (5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran.

IKM dihitung dengan rumus:

$$IKM = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Ket:

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

T = Hasil kali antara jumlah rata-rata kepentingan dengan rata-rata kepuasan ($\sum I \times P$)

5Y = 5x Jumlah rata-rata Kepentingan ($5 \times \sum I$)

Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

Nilai maksimum IKM adalah 100%. Nilai IKM 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai IKM 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan.

C. Contoh Penerapan Pengolahan Data

Tabel

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No.	Unsur	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
1.	kejelasan persyaratan administrasi	3.47904	3.35724	11.67997
2.	kejelasan prosedur layanan	3.63435	3.37975	12.28319
3.	waktu penyelesaian	3.67539	3.96167	14.56068
4.	kejelasan biaya pelayanan	3.32984	3.62126	12.05822
5.	hasil (produk/jasa) pelayanan	3.01254	3.33721	10.05348
6.	kemampuan petugas	3.57096	3.06924	10.96013
7.	Kesopanan, keramahan, dan kedisiplinan petugas	3.68248	3.33008	12.26295
8.	ketepatan penyelesaian	3.45787	3.57096	12.34792
9.	mekanisme penanganan pengaduan	3.33008	3.63435	12.10268
Total		31.17255		108.3092

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah $\frac{108.3092}{5 \times 31.1725} \times 100\% = 69,49\%$

Nilai IKM 69,49% mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,


ttd.

BAMBANG P. S. BRODJONEGORO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO UMUM

u.b.

KEPALA BAGIAN T.U. KEMENTERIAN


GIARTO
NIP 195904201984021001

