



## BUPATI KATINGAN

Yth. 1. Kepala Dinas/Badan/Kantor/Unit Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan  
Pemerintah Kabupaten Katingan  
2. Camat se-Kabupaten Katingan

### SURAT EDARAN

NOMOR 2 TAHUN 2024

TENTANG

### PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala, sebab survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam rangka memenuhi amanat tersebut, disampaikan sebagai berikut:

#### A. Latar Belakang

Seiring berkembangnya waktu, kebutuhan masyarakat juga semakin berkembang pesat. Hal ini tentunya menjadi tantangan yang harus direspon serius oleh instansi pemerintah. Untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, tentunya instansi pemerintah tidak bisa berjalan sendiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu dibangun kolaborasi yang kuat antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat selaku pengguna layanan. Keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik merupakan sebuah kewajiban sebagaimana yang tertuang pada Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa peran serta masyarakat dalam pelayanan publik dimulai dari penyusunan kebijakan hingga penilaian kinerja penyelenggara pelayanan. Banyak bentuk kegiatan yang dapat dilakukan dalam rangka melaksanakan amanat Pasal 39 tersebut, salah satunya adalah dengan

*YLB*

melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan bentuk kerja sama antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan dilaksanakannya SKM, unit penyelenggara pelayanan akan mendapatkan informasi/data aspek mana yang menjadi kelemahan atau tidak sesuai dengan harapan masyarakat dan aspek mana yang menjadi kelebihan. Informasi dimaksud dapat dijadikan sebagai dasar pembuatan kebijakan perbaikan pelayanan publik, sehingga layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat.

Dalam rangka menindaklanjuti perkembangan kebutuhan pelaksanaan SKM dan juga bentuk penegasan dasar metode dalam pelaksanaan SKM mengingat selama beberapa tahun terakhir terdapat ketidaksesuaian metode pelaksanaan SKM pada beberapa unit pelayanan yang mengakibatkan hasil pelaksanaan SKM tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku, maka perlu untuk menegaskan kembali bahwa pelaksanaan SKM tetap mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengingat pentingnya pelaksanaan SKM sebagaimana disebutkan di atas, maka dibutuhkan komitmen yang kuat dari seluruh pihak, termasuk komitmen dari setiap kepala perangkat daerah. Dengan terbangunnya komitmen tersebut, maka tujuan diselenggarakannya SKM dapat tercapai dan berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Untuk itu pelaksanaan SKM perlu dipantau dan dievaluasi secara berkelanjutan oleh setiap kepala perangkat daerah.

## B. Maksud dan Tujuan

### 1. Maksud

Surat Edaran ini dibuat dengan maksud sebagai himbauan dan/atau memberikan pedoman teknis bagi perangkat daerah dalam menyelenggarakan SKM.

### 2. Tujuan

- a. Mendorong perangkat daerah untuk menyelenggarakan SKM;
- b. Memastikan penyelenggaraan SKM yang dilaksanakan oleh perangkat daerah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik lingkup perangkat daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- d. Mengantisipasi dan mengakomodir perkembangan terkini sehingga pengukuran kepuasan masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan dapat terlaksana dengan baik;
- e. Menyelaraskan kebijakan dan kondisi penyelenggara pelayanan dengan harapan publik.

gk

### C. Ruang Lingkup

Surat Edaran ini memuat himbauan agar penyelenggara pelayanan publik yang ada di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan wajib untuk melaksanakan SKM secara berkala, dengan tetap mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.

### E. Isi Edaran

1. Kepala perangkat daerah termasuk unit dibawahnya (Kantor Wilayah, Unit Pelaksana Teknis (UPT), dan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) agar dapat melaksanakan hal-hal sebagai berikut:
  - a. Melaksanakan SKM secara berkala dengan jangka waktu periode tertentu yakni tiap semester (dua kali dalam satu tahun), menggunakan indikator dan metodologi survei yang telah ditentukan;
  - b. Adapun pelaksanaan SKM dapat dilakukan secara mandiri maupun dengan sistem kerja sama melalui pihak ketiga yang kompeten dan memiliki kredibilitas dalam melaksanakan survei dimaksud yakni Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM);
  - c. Unit Pelayanan Publik wajib mempublikasikan hasil SKM melalui media informasi non elektronik dan elektronik baik di ruang area pelayanan maupun media informasi lainnya.
2. Persiapan  
Pada tahapan persiapan, penyelenggara SKM perlu melakukan:
  - a. Menetapkan Pelaksana SKM baik secara Mandiri maupun bekerja sama dengan Pihak Ketiga  
Kepala perangkat daerah menunjuk penanggung jawab pelaksana SKM yang dilaksanakan secara mandiri. Sementara itu, jika dilaksanakan oleh pihak ketiga maka UPP harus menunjuk mitra yang telah berpengalaman dan memiliki kredibilitas dibidang survei.
  - b. Menyusun Instrumen Survei  
UPP yang menyelenggarakan pelayanan secara luring menyusun instrumen survei dari sembilan unsur sebagaimana diatur pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun



2017 yang terlampir pada lampiran. Sembilan unsur sebagaimana dimaksud yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, serta Sarana dan Prasarana. Unsur Biaya/Tarif dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi apabila dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada masyarakat. Unsur kompetensi pelaksana, unsur Perilaku Pelaksana, dan unsur Sarana dan Prasarana dapat diganti jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis daring. UPP dapat mengembangkan pertanyaan yang merupakan turunan dari kesembilan unsur tersebut.

c. Menentukan Kriteria Responden

Kriteria responden ditentukan untuk membuat batasan yang jelas mengenai subjek yang dapat mengisi survei. Kriteria responden adalah pengguna layanan yang secara langsung mendapatkan pelayanan selama periode survei dan/atau pihak lain yang secara tidak langsung terlibat dalam proses layanan.

d. Menentukan Besaran Populasi dan Teknik Sampling

UPP yang sudah rutin melaksanakan SKM menentukan besaran populasi berdasarkan jumlah pengguna layanan pada periode sebelumnya (contoh: untuk pelaksanaan SKM semester I yang dilaksanakan pada bulan Januari-Juni, maka besaran populasi diambil dari data pengguna layanan Juli-November tahun sebelumnya). Sedangkan UPP yang baru melaksanakan SKM pada periode berjalan, menentukan besaran populasi dengan cara mengasumsikan pada jumlah pengguna layanan pada periode pelaksanaan.

e. Menentukan Jumlah Minimal Responden

UPP menetapkan minimal responden yang akan disurvei setelah mengetahui jumlah populasi yang akan disurvei. Penentuan jumlah minimal responden ini bertujuan untuk memberi acuan/target responden yang harus disurvei.

3. Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner kepada responden sesuai kriteria dan jumlah yang telah ditentukan pada tahapan persiapan.

4. Pengolahan Data

Data hasil isian responden diinput oleh UPP ke dalam format excel yang sudah disediakan, sehingga mendapatkan informasi terkait unsur yang menjadi kekuatan dan kelemahan serta Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

5. Analisis Hasil Survei

UPP melakukan analisis dan menentukan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan publik setelah mengetahui informasi unsur yang menjadi kelemahan. Rencana tindak lanjut berasal dari minimal tiga unsur yang menjadi kelemahan. Penyusunan rencana tindak lanjut dapat dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

6. Pelaporan
  - a. UPP wajib menyusun laporan pelaksanaan SKM diakhir periode pelaksanaan serta menyampaikannya kepada Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan melalui Bagian Organisasi sebagai koordinator pelaksanaan SKM;
  - b. Bagian Organisasi wajib menyusun laporan pelaksanaan SKM tahunan yang berisi kompilasi hasil pelaksanaan SKM dari setiap UPP, serta menyampaikannya kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
7. Publikasi
  - a. Publikasi Hasil Pelaksanaan SKM  
Hasil pelaksanaan SKM didesain dalam bentuk yang menarik dan dipublikasi kepada masyarakat baik melalui media elektronik, media non elektronik, media sosial dan website. Publikasi dimaksud paling tidak memuat hal-hal sebagai berikut:
    - 1) Indeks Kepuasan Masyarakat;
    - 2) Periode pelaksanaan yakni per-semester;
    - 3) Nilai per-unsur; dan
    - 4) Rencana tindak lanjut.Publikasi hasil pelaksanaan SKM juga dapat berupa unggahan laporan pelaksanaan SKM pada media elektronik yang dimiliki.
  - b. Publikasi Realisasi Rencana Tindak Lanjut yang Telah Dilakukan  
Seluruh aktivitas implementasi rencana tindak lanjut perlu dipublikasikan dalam bentuk dokumentasi/ laporan kegiatan pada media elektronik maupun non elektronik.
8. Kepala Unit Pelayanan Publik wajib melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan SKM minimal satu kali dalam satu tahun.
9. Pelaksanaan SKM secara menyeluruh berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
10. Perangkat daerah yang menyelenggarakan SKM dihimbau untuk menyediakan alokasi anggaran guna pelaksanaan SKM.
11. Unit Pelayanan Publik wajib melaporkan hasil SKM kepada Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan cq. Bagian Organisasi selambatnya tanggal 28 Juni 2024 untuk semester I dan tanggal 29 November 2024 untuk semester II, bisa dalam bentuk *hardcopy* maupun *softcopy* yang dikirimkan melalui email [bagorkabupatenkatingan@gmail.com](mailto:bagorkabupatenkatingan@gmail.com).
12. Template pelaporan, contoh dan salinan materi sosialisasi SKM dapat diunduh melalui link <https://bit.ly/BahanSKMKatingan>.

F. Penutup

Berkenaan dengan hal tersebut, diharapkan Bapak/Ibu kepala perangkat daerah dapat menyampaikan informasi terkait Surat Edaran ini kepada perangkat daerah masing-masing. Apabila dikemudian hari terdapat perubahan ketentuan maupun terdapat kekeliruan dalam Surat Edaran ini, maka akan dilakukan perbaikan atau perubahan sebagaimana mestinya.

sl.

Demikian agar Surat Edaran ini dilaksanakan sebaik-baiknya. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Ditetapkan di Kasongan  
pada tanggal 16 Februari 2024

Pj. Bupati Katingan,



Tembusan:

1. Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia di Jakarta;
2. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia di Jakarta;
3. Gubernur Kalimantan Tengah di Palangka Raya;
4. Ketua DPRD Kabupaten Katingan di Kasongan;
5. Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan di Kasongan :  
u.p. Kepala Bagian Hukum.
6. Inspektur Kabupaten Katingan di Kasongan.