



**MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

3 Juli 2023

- Yth. 1. Bapak/Ibu Menteri Kabinet Indonesia Bersatu;
2. Bapak Sekretariat Kabinet;
3. Bapak Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia;
4. Bapak Jaksa Agung Republik Indonesia;
5. Bapak/Ibu Kepala Lembaga Pemerintah Non Kementerian;
6. Bapak/Ibu Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Negara;
7. Bapak/Ibu Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Non Struktural;
8. Bapak/Ibu Pimpinan Lembaga Penyiaran Publik;
9. Bapak/Ibu Gubernur;
10. Bapak/Ibu Bupati/Walikota.

di

Tempat

**SURAT EDARAN
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 12 TAHUN 2023
TENTANG
PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUP INSTANSI PEMERINTAH**

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 UU No. 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 melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan bentuk kerjasama antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya. 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 PANRB No. 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 pimpinan instansi. Dengan terbangunnya komitmen tersebut maka tujuan diselenggarakannya SKM dapat tercapai dan berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan, maka pelaksanaan SKM perlu dipantau dan dievaluasi secara berkelanjutan oleh setiap pimpinan instansi.

Selain hal tersebut di atas, mengingat urgensi SKM yang harus segera dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah namun kebutuhan pengaturan yang dapat mengakomodasi perkembangan pelaksanaan SKM masih belum dapat dilakukan, serta untuk memberikan kepastian terkait pelaksanaan SKM dirasa perlu untuk menerbitkan Surat Edaran tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkup Instansi Pemerintah.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Surat Edaran ini dibuat dengan maksud sebagai himbauan dan/atau memberikan pedoman teknis bagi Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah dalam penyelenggaraan SKM.

2. Tujuan

- a. Mendorong instansi pemerintah untuk menyelenggarakan SKM;
- b. Memastikan penyelenggaraan SKM yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sudah sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. Mengantisipasi dan mengakomodir perkembangan terkini sehingga pengukuran kepuasan masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan dapat terlaksana dengan baik;
- d. Menyelaraskan kebijakan dan kondisi penyelenggara layanan dengan harapan publik.

C. Ruang Lingkup

Surat Edaran ini memuat acuan, himbauan dan/atau pedoman teknis dalam menyelenggarakan SKM bagi penyelenggara pelayanan baik pada Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah dengan tetap mengacu pada Peraturan Menteri PANRB 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

3. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 126);
4. 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1249) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 753).

E. Isi Edaran

1. Instansi Pemerintah termasuk Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) di bawahnya dapat melaksanakan SKM dengan tahapan:

a. Persiapan

Pada tahapan persiapan, penyelenggara SKM perlu melakukan:

- 1) Menetapkan pelaksana SKM baik secara swakelola maupun menggunakan pihak ketiga.

Pimpinan UPP menunjuk penanggung jawab pelaksana SKM yang dilaksanakan secara swakelola. Sementara itu, jika dilaksanakan oleh pihak ketiga maka UPP harus menunjuk mitra yang telah berpengalaman dan memiliki kredibilitas dibidang survei.

- 2) Menyusun Instrumen Survei

UPP yang menyelenggarakan pelayanan secara luring menyusun instrumen survei dari sembilan unsur sebagaimana diatur pada Peraturan Menteri PANRB No. 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, dan 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 prasarana dapat diganti jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis daring.

UPP dapat mengembangkan pertanyaan yang merupakan turunan dari kesembilan unsur tersebut.

3) 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.

4) Menentukan Besaran Populasi dan Teknik Sampling

UPP yang melaksanakan SKM di akhir periode menentukan besaran populasi berdasarkan jumlah pengguna layanan pada periode tersebut (contoh: untuk pelaksanaan SKM triwulan pertama yang dilaksanakan pada bulan April maka besaran populasi diambil dari data pengguna layanan Januari – Maret). Sedangkan UPP yang melaksanakan SKM pada periode berjalan, menentukan besaran populasi dengan cara mengasumsikan pada jumlah pengguna layanan periode sebelumnya (contoh: untuk pelaksanaan SKM triwulan pertama yang dilaksanakan pada rentang Januari - Maret maka besaran populasi diambil dari jumlah pengguna layanan Januari - Maret tahun sebelumnya).

5) 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.

b. Pengumpulan Data

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

c. Pengolahan Data

Data hasil isian responden diolah oleh UPP sehingga mendapatkan informasi terkait unsur yang menjadi kekuatan dan kelemahan serta Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

d. 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 PANRB No. 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

e. Pelaporan

- 1) UPP wajib menyusun laporan pelaksanaan SKM diakhir periode pelaksanaan serta menyampaikannya kepada pimpinan instansi melalui Biro/Bagian Organisasi atau unit yang ditunjuk oleh pimpinan instansi sebagai koordinator pelaksanaan SKM.
- 2) Instansi Pemerintah melalui Biro/Bagian Organisasi atau unit yang ditunjuk oleh pimpinan instansi sebagai koordinator pelaksanaan SKM wajib menyusun laporan pelaksanaan SKM tahunan serta menyampaikannya kepada Menteri PANRB paling lambat pada tanggal 15 Desember melalui <https://bit.ly/pelaporanskmfkp>. Laporan berupa softfile yang berisi kompilasi hasil pelaksanaan SKM pada setiap UPP.

f. Publikasi

Publikasi SKM meliputi:

- 1) Publikasi Hasil pelaksanaan SKM.

Hasil pelaksanaan SKM didesain dalam bentuk yang menarik dan dipublikasikan kepada publik baik melalui media massa elektronik maupun non elektronik, media sosial dan website. Publikasi dimaksud paling tidak memuat hal-hal sebagai berikut:

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat;
- b) Periode pelaksanaan (per-triwulan/per-semester/satu kali setahun);
- c) Nilai per-unsur; dan
- d) Rencana tindak lanjut.

Publikasi hasil pelaksanaan SKM juga dapat berupa unggahan laporan pelaksanaan SKM pada media elektronik yang dimiliki.

2) 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.

2. SKM wajib dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Dalam hal UPP melakukan survei lebih dari satu kali satu tahun, unit penyelenggara pelayanan dapat melakukan setiap bulan, 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester).
3. Format laporan, kuisioner, format pengolahan data, dan publikasi SKM ditetapkan oleh Deputy Bidang Pelayanan Publik.
4. Laporan Instansi yang disampaikan kepada Menteri PANRB menjadi dasar dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Nasional (IKMN).
5. Pimpinan UPP wajib melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan SKM secara berkala. Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud meliputi:
 - a. Penentuan rencana tindak lanjut hasil survei; dan
 - b. Hambatan, tantangan, serta penentuan solusi.
6. Pimpinan Instansi wajib melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan SKM minimal satu kali dalam satu tahun.
7. Pelaksanaan SKM secara menyeluruh berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Surat Edaran ini berlaku hingga diterbitkannya perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

9. Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan SKM dihimbau untuk menyediakan alokasi anggaran guna pelaksanaan SKM.

F. Penutup

Berkenaan dengan ketentuan diatas, mohon agar setiap Pimpinan Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah dapat menyampaikan informasi ini di lingkungan Instansi Pemerintah masing-masing.

Demikian, agar Surat Edaran ini dijadikan pedoman dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh UPP. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,



ABDULLAH AZWAR ANAS