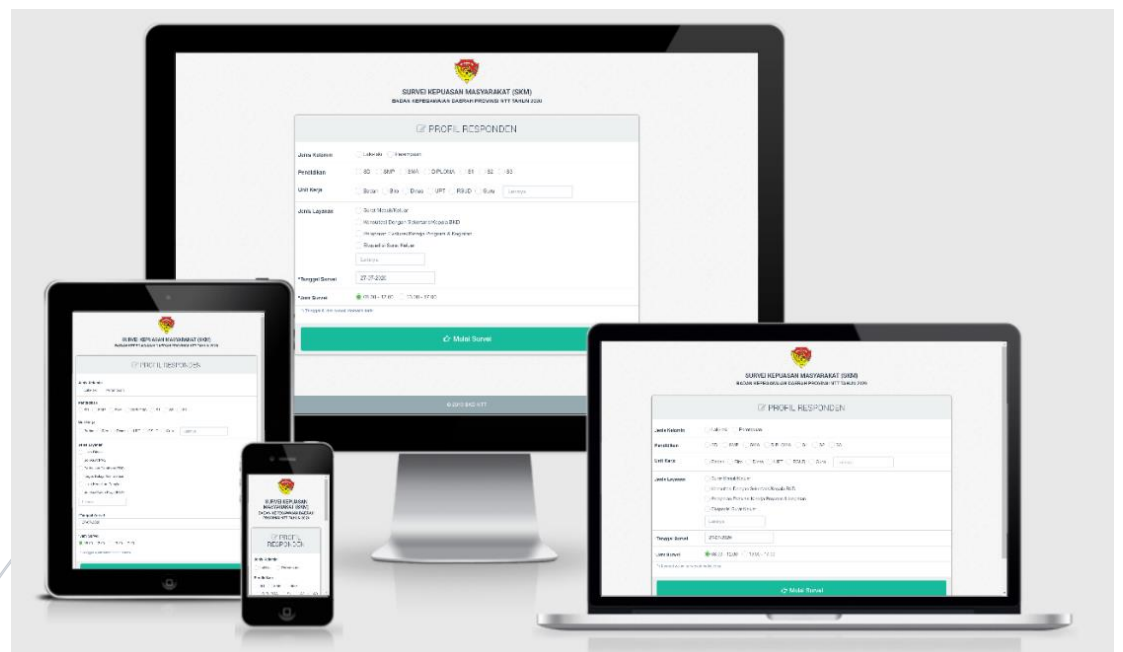


2019

PETUNJUK TEKNIS

SISTEM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SI IKAN MAS)



BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR


KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karunia berlimpah yang dicurahkan-Nya sehingga dapat tersusunnya Petunjuk Teknis Sistem Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SI IKAN MAS) ini. Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi NTT dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat sudah dilaksanakan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sejak Maret 2019 tetapi masih terbatas menggunakan kertas (offline), maka dikembangkan dalam bentuk aplikasi berbasis web untuk mempermudah dan mempercepat proses pelaksanaan survei.

Panduan teknis ini disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat berbasis web menggunakan Sistem Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SI IKAN MAS).

Kupang, Mei 2019

The stamp is circular with a blue border. The outer ring contains the text 'PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR'. The inner circle contains 'BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH'. A star is positioned at the top of the inner circle. A blue ink signature is written over the stamp.
Henderina S. Laiskodat, SP., M.Si.

Pembina Tk. I

NIP. 19710707 199703 2 008

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Bab I Pendahuluan.....	1
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan	1
3. Manfaat	2
4. Dasar Hukum.....	2
Bab II Petunjuk Teknis Penggunaan.....	3
1. Mengakses Aplikasi.....	1
2. Tahapan Survei	1
Bab III Penutup.....	8

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pemerintah dalam beberapa tahun terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari pelayanan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan tersebut, disebutkan bahwa pelaksanaan survei bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi NTT merupakan salah satu unit kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik, terkhususnya pelayanan kepada Pegawai Negeri Sipil pada lingkup Pemerintah Provinsi NTT. Dalam unit kerja BKD Provinsi NTT, terdapat 1 Sekretariat, 4 Bidang, dan 14 Sub Bagian/Bidang. Target Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam menciptakan layanan prima dan professional kepada 14.395 PNS yang tersebar dalam 39 Organisasi Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur, dan juga 22 Kabupaten/Kota yang tersebar di wilayah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Survey Kepuasan Masyarakat sudah dilaksanakan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sejak Maret 2019 tetapi masih terbatas menggunakan kertas (offline). Proses pembuatan kuesioner, percetakan, penyebaran sampai pengumpulan dan analisis data memakan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu dipandang perlu mengembangkan sebuah aplikasi berbasis web untuk menjawab permasalahan yg ada.

2. Tujuan

- a. Mengubah cara kerja sebelumnya yang masih manual/berbasis kertas menjadi cara kerja yang berbasis teknologi informasi berupa aplikasi web.
- b. Mewujudkan reformasi birokrasi yang terkait pada peningkatan pelayanan publik dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat, lebih mudah, lebih murah, dan lebih berkualitas.

3. Manfaat

- a. Mempermudah dan mempercepat proses survei dan menganalisa hasil survei yang pada awalnya dilakukan secara manual.
- b. Mengurangi penggunaan kertas.
- c. Mengurangi biaya.
- d. Mempermudah responden mengisi survei dari mana dan kapan saja.

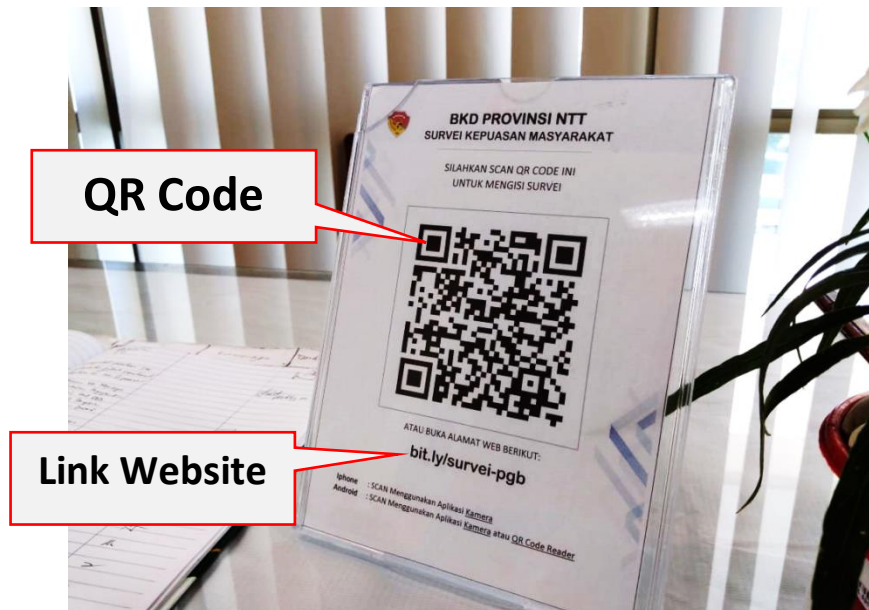
4. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 64 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- e. Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 11 tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil
- g. Peraturan Daerah Provinsi NTT Nomor 1 tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur
- h. Peraturan Gubernur NTT Nomor 28 tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur

BAB II PETUNJUK TEKNIS PENGGUNAAN

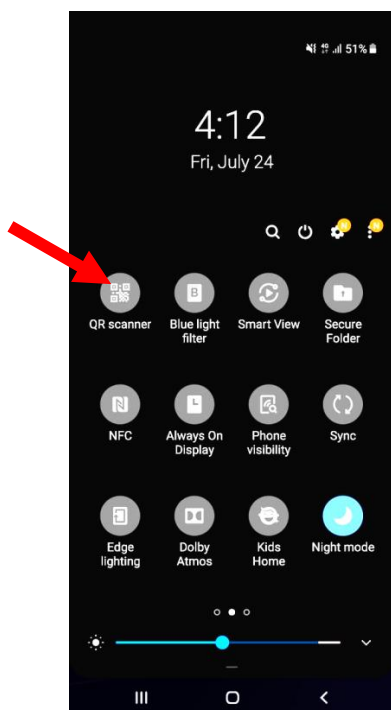
1. Mengakses aplikasi

Aplikasi survei kepuasan masyarakat merupakan aplikasi berbasis web, karena itu untuk mengakses membutuhkan perangkat berupa komputer, laptop, maupun smartphone. Pada masing-masing bidang, disetiap meja penerima tamu, telah disediakan papan informasi yang berisi QR Code dan link untuk mengakses aplikasi.



a. Akses menggunakan QR Code

Pada smartphone tertentu, sudah tersedia fitur pembaca QR Code sehingga dapat langsung digunakan.

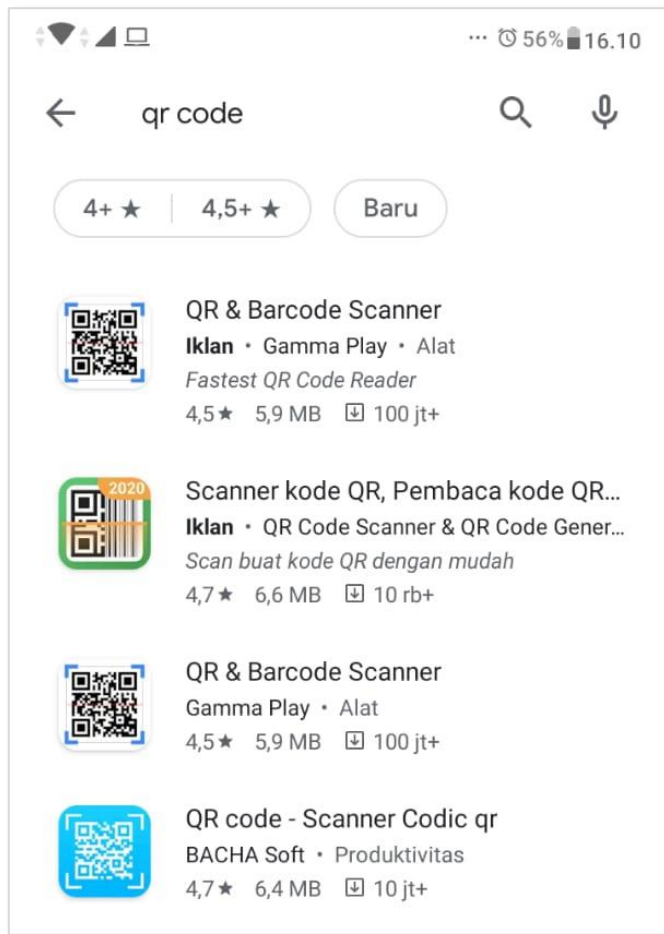


Fitur pembaca QR Code pada menu pintas (swipe down menu) smartphone.



Fitur pembaca QR Code pada aplikasi kamera, ketika kamera diarahkan pada QR Code maka akan langsung terbaca

Jika belum memiliki fitur pembaca QR Code pada smartphone, dapat menginstal aplikasi pembaca QR Code melalui Play Store, contohnya:



b. Akses menggunakan link website

Link website yang tersedia dibuat terpisah pada masing-masing bidang, antara lain:

Sekretariat :bit.ly/survei-skr

Bidang Perencanaan :bit.ly/survei-prn

Bidang Pengembangan :bit.ly/survei-pgb

Bidang Mutasi :bit.ly/survei-mts

Bidang Disiplin dan Korpri :bit.ly/survei-dsp

Untuk mengakses, silahkan ikuti langkah-langkah berikut:

- Membuka browser

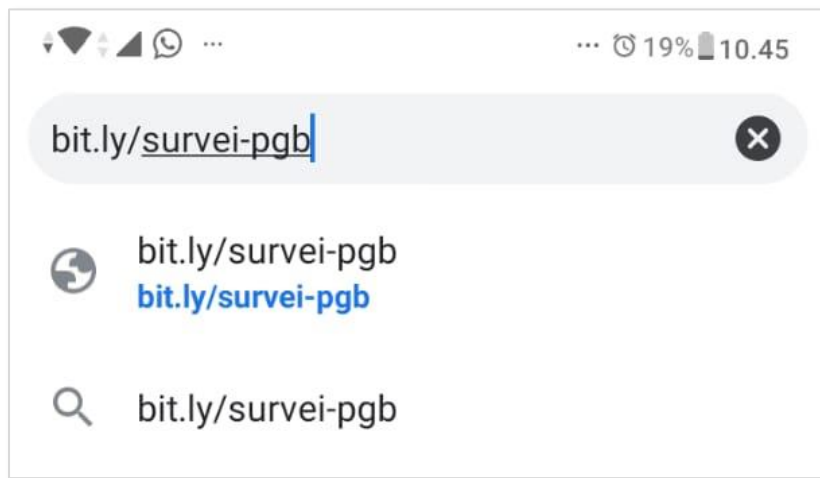
Langkah pertama untuk membuka aplikasi adalah dengan membuka browser, seperti Google Chrome atau Mozilla Firefox. Silahkan buka melalui Start Menu atau shortcut yang ada.



Penting: pastikan komputer, laptop, atau smartphone yang digunakan telah terhubung dengan internet.

- Masukan alamat web aplikasi

Setelah browser dibuka, silahkan isikan alamat web aplikasi pada kolom isian alamat URL/address bar. Pastikan menetik alamat dengan **huruf kecil** dan **tanpa spasi**.



Setelah mengisikan alamat, tekan tombol **ENTER** maka akan tampil halaman utama.

2. Tahapan survei

a. Mengisi profil responden

Tahap selanjutnya mengisi Profil Responden, seperti gambar dibawah ini:

PROFIL RESPONDEN	
Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan
Pendidikan	<input type="radio"/> SD <input type="radio"/> SMP <input type="radio"/> SMA <input type="radio"/> DIPLOMA <input type="radio"/> S1 <input type="radio"/> S2 <input type="radio"/> S3
Unit Kerja	<input type="radio"/> Badan <input type="radio"/> Biro <input type="radio"/> Dinas <input type="radio"/> UPT <input type="radio"/> RSUD <input type="radio"/> Guru <input type="radio"/> Pensiunan <input type="text" value="Lainnya"/>
Jenis Layanan	<input type="radio"/> Surat Masuk/Keluar <input type="radio"/> Konsultasi Dengan Sekertaris/Kepala BKD <input type="radio"/> Pelaporan Evaluasi Kinerja Program & Kegiatan <input type="radio"/> Ekspedisi Surat Keluar <input type="text" value="Lainnya"/>

Setiap inputan hanya dapat dipilih salah satu dari opsi yang tersedia. Pada inputan **Unit Kerja** dan **Jenis Layanan**, apabila tidak ada pilihan pada form, maka pengguna dapat mengisi pada kolom **Lainnya**. Setelah semua inputan terpilih, klik tombol **Mulai Survei** untuk melanjutkan.


b. Menjawab pertanyaan

Tahap berikutnya adalah form untuk pengisian penilaian/pendapat dari responden. Terdapat 9 unsur pelayanan yang dapat dinilai, dimana pada setiap unsur tersedia 4 pilihan jawaban.

☰ PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN


PETUNJUK:

Mohon memberikan jawaban dengan jujur, sesuai dengan apa yang anda rasakan.
Pilih & klik pada salah satu opsi jawaban yang pada setiap unsur pelayanan.

1. Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	 Tidak Sesuai <input type="radio"/>	 Kurang Sesuai <input type="radio"/>	 Sesuai <input type="radio"/>	 Sangat Sesuai <input type="radio"/>
2. Kemudahan prosedur pelayanan	 Tidak Mudah <input type="radio"/>	 Kurang Mudah <input type="radio"/>	 Mudah <input type="radio"/>	 Sangat Mudah <input type="radio"/>
3. Kecepatan waktu pelayanan	 Tidak Cepat <input type="radio"/>	 Kurang Cepat <input type="radio"/>	 Cepat <input type="radio"/>	 Sangat Cepat <input type="radio"/>
4. Kewajaran biaya/tarif pelayanan	 Sangat Mahal <input type="radio"/>	 Cukup Mahal <input type="radio"/>	 Murah <input type="radio"/>	 Gratis <input type="radio"/>
5. Kesesuaian antara standar dan hasil pelayanan	 Tidak Sesuai <input type="radio"/>	 Kurang Sesuai <input type="radio"/>	 Sesuai <input type="radio"/>	 Sangat Sesuai <input type="radio"/>
6. Kompetensi/kemampuan petugas	 Tidak Sesuai <input type="radio"/>	 Kurang Sesuai <input type="radio"/>	 Sesuai <input type="radio"/>	 Sangat Sesuai <input type="radio"/>
7. Perilaku petugas dalam pelayanan	 Tidak sopan dan ramah <input type="radio"/>	 Kurang sopan dan ramah <input type="radio"/>	 Sopan dan ramah <input type="radio"/>	 Sangat sopan dan ramah <input type="radio"/>
8. Kualitas sarana dan prasarana	 Buruk <input type="radio"/>	 Cukup <input type="radio"/>	 Baik <input type="radio"/>	 Sangat baik <input type="radio"/>
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan	 Tidak ada <input type="radio"/>	 Ada tetapi tidak berfungsi <input type="radio"/>	 Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/>	 Dikelola dengan baik <input type="radio"/>

Pada bagian akhir form, responden akan diminta untuk mengisi saran/masukan terhadap pelayanan, bagian ini dapat diisi atau dapat juga dikosongkan.

Saran/Masukan terhadap pelayanan kami:

 Kirim Jawaban

Selanjutnya klik tombol **Kirim Jawaban** untuk mengakhiri survei.



👍 SURVEI SELESAI



Terima Kasih atas penilaian Anda.
Masukan anda akan kami gunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan kami.

← Kembali

Jika muncul halaman seperti ini berarti data penilaian sudah tersimpan dalam sistem, dan tahapan survei telah selesai.

BAB III

PENUTUP

Aplikasi SI IKAN MAS merupakan suatu instrumen yang dimanfaatkan untuk mentransformasi cara survei yang selama ini masih menggunakan cara manual menjadi tersistem dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Manfaat dari aplikasi ini adalah mempermudah dan mempercepat proses survei dan menganalisa hasil survei yang pada awalnya dilakukan secara manual, mengurangi penggunaan kertas, mengurangi biaya, dan mempermudah responden mengisi survei dari mana dan kapan saja.

Diharapkan hasil evaluasi dari aplikasi ini dapat dimanfaatkan sebagai data pendukung dalam penyusunan kebijakan demi meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi NTT.