



KERANGKA ACUAN KERJA

**PEKERJAAN PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KEGIATAN PENGEMBANGAN LAYANAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN
SERTA SINKRONISASI KEBIJAKAN BIDANG KEPEGAWAIAN DI JAWA TENGAH**



**BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH**

2015

KERANGKA ACUAN KERJA

PEKERJAAN PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KEGIATAN PENGEMBANGAN LAYANAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN SERTA SINKRONISASI KEBIJAKAN BIDANG KEPEGAWAIAN DI JAWA TENGAH PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik oleh aparatur negara saat ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja masyarakat yang diberikan oleh pemerintah sebaiknya segera direspon, sebagai dasar untuk membuat kebijakan dan perbaikan kinerja pelayanan publik di masa yang akan datang.

Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik yang selama ini dilakukan oleh Pemerintah Daerah belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan publik yang cenderung mengharapkan pelayanan prima dari berbagai aspek. Salah satu fenomena yang nampak adalah masih didapatinya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media.

Sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal 2 ayat (1) mewajibkan Penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Untuk dapat mengidentifikasi sejauhmana kinerja pelayanan publik suatu lembaga salah satu yang dapat dilakukan adalah melakukan survey yang dapat memotret secara riil kinerja pelayanan publik dari lembaga tersebut.

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

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) sebagai bagian dari Satuan Kerja perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah memandang perlu untuk mengetahui kinerja pelayanan publik yang selama ini dilakukan dengan menyusun Survey Kepuasan Masyarakat pada tahun 2015.

Di dalam anggaran perubaha tahun 2015 ini Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah mengalokasikan anggaran untuk penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2012 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 155);
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Permendagri No. 21 Tahun 2011 tentang perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
5. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 17 tahun 2014 tentang Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun Anggaran 2015;
6. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 78 Tahun 2014 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun Anggaran 2015;

7. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 79 Tahun 2014 tanggal 30 Desember 2014 tentang Pedoman Penatausahaan Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun Anggaran 2015;
8. Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun Anggaran 2015 Nomor 3679/DPPA/2015 tanggal 13 Oktober 2015 Rekening 120.27.0026.5.2.2.21.05 Kegiatan Pengembangan Layanan Informasi Administrasi Kepegawaian serta Sinkronisasi Kebijakan Bidang Kepegawaian di Jateng.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Tujuan

Penyusunan kajian ini diarahkan untuk mencapai tujuan berikut ini:

- a. Untuk mengukur kepuasan masyarakat/pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan publik;
- b. Untuk menganalisis dan menentukan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);
- c. Untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan yang telah diberikan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan pelayanan selanjutnya;
- d. Untuk mengetahui tingkat kepentingan layanan sehingga unit pelayanan bisa menentukan skala prioritas perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.

D. SASARAN DAN LINGKUP PEKERJAAN

Sasaran

Tersusunnya potret kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh BKD Provinsi Jawa Tengah.

Lingkup Pekerjaan

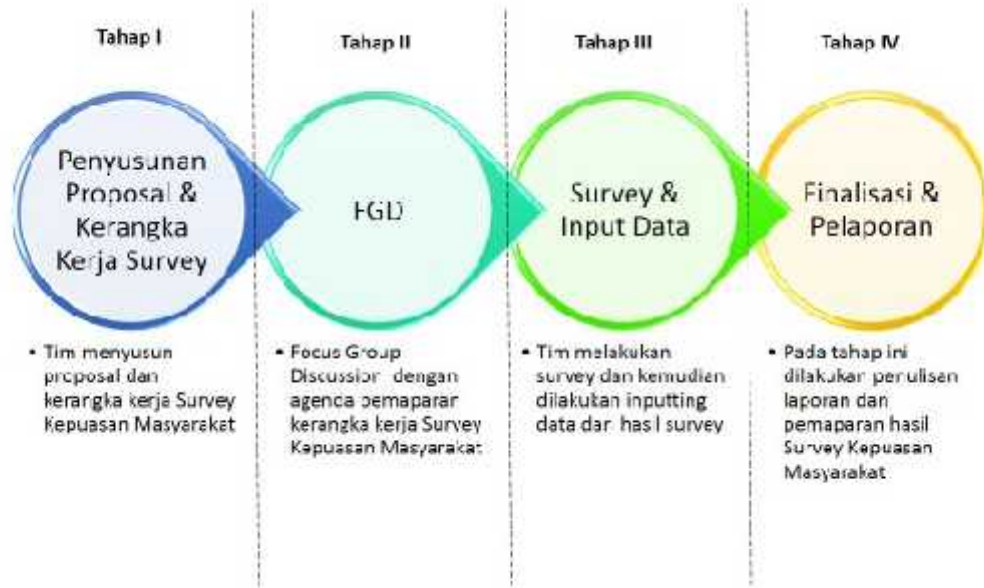
Sebagai upaya mencapai tujuan dan sasaran yang tersebut diatas maka ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Menyusunan Proposal
2. Menyusun instrumen survei;
3. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
4. Menentukan responden;
5. Melaksanakan survei;
6. Mengolah hasil survei;
7. Menyajikan dan melaporkan hasil.

E. METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan dalam Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat adalah Metode Deskriptif-Analisis, yaitu suatu metode yang menggambarkan kondisi-kondisi yang ada di lapangan berdasar fakta, data dan berbagai dokumen yang ada berkaitan dengan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

Adapun tahapan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terdiri dari 4 tahap seperti yang terlihat pada gambar berikut ini.



F. TIM PENELITIAN

Tim penelitian terdiri dari Ketua Tim peneliti, yang berpengalaman dalam penyusunan Road Map atau Renstradan berlatar belakang pendidikan doktor manajemen dan anggota tim yang memiliki spesialisasi yang dibutuhkan, antara lain ahli ekonomi manajemen.

G. KEBUTUHAN PERSONIL & PERALATAN

Untuk memperoleh hasil sebagaimana yang diharapkan, sesuai dengan tahapan-tahapan kegiatan dibagi menjadi kelompok kerja (tim), yaitu :

1. Tim Teknis
2. Tim Teknis
3. Tim

Untuk kebutuhan tersebut, maka diperlukan beberapa tenaga ahli yang memenuhi kualifikasi yang memadai dan peralatan, sebagai berikut :

NO	URAIAN	VOLUME				KEBUTUHAN	
		JML	SAT	WKT	SAT	SPESIFIKASI	KET
I	Biaya Langsung Personil						
A.	Tim Ahli						
	•						
	•						
	•						
	•						
	•						
B.	Tenaga Penunjang						
	•						
	•						
	•						
II	Biaya Langsung Non Personil						
A.	ATK						
	•						
	•						
	•						
B.	Pelatihan						
	•						
	•						
	•						
C.	Laporan						
	• Laporan Awal						
	• Laporan Akhir						
	• Manual Aplikasi						
	• CD Master Aplikasi						

Uraian Tugas Tim Teknis Aplikasi masing-masing personel, sebagai berikut :

1. Tenaga Ketua Tim (*Team Leader*), bertugas memimpin tim,

**INI CONTOH, MOHON KEGIATAN SKM BISA DIBUAT SEPERTI INI.
TERIMAKASIH**

H. JADWAL PELAKSANAAN

Jangka waktu pelaksanaan kegiatan ini dilaksanakan sesuai tahapan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Oktober 2015		November 2015			
		III	IV	I	II	III	IV
1.	Kontrak	■					
2.	Analisis dan Perancangan Sistem	■	■	■	■	■	■
3.	Pemrograman	■	■	■	■	■	■
4.	Ujicoba		■	■	■	■	■
5.	Pelatihan		■		■	■	■
6.	Pelaporan		■				■

**INI CONTOH, MOHON KEGIATAN SKM BISA DIBUAT SEPERTI INI.
TERIMAKASIH**

I. PEMBIAYAAN

Pembiayaan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kepegawaian Daerah dibebankan APBD Perubahan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun Anggaran 2015 DPANomor 3679/DPPA/2015 tanggal 13 Oktober 2015 Rekening 120.27.0026.5.2.2.21.05 Kegiatan Pengembangan Layanan Informasi Administrasi Kepegawaian serta Sinkronisasi Kebijakan Bidang Kepegawaian di Jateng mulai dari perencanaan sampai dengan pelaporan.

J. TEMPAT

Tempat Penyerahan hasil Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah, Jl. Stadion Selatan No. 1 Semarang.

K. PELAPORAN

Laporan pelaksanaan kegiatan dibuat dalam rangkap 5 (lima) dalam bahasa Indonesia, meliputi: Hasil kaji dan disusun menjadi suatu laporan penelitian dalam bentuk hard copy sebanyak 5 buah dan 5 keping soft/compact disk (CD). Laporan harus diserahkan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kalender sejak SPMK diterbitkan.

L. PENUTUP

Demikian Kerangka Acuan Kerja (KAK) Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah ini disusun sebagai dasar pelaksanaan kegiatan, sehingga BKD Provinsi Jawa Tengah dapat mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada, terutama dalam Pembuatan Aplikasi Pengendalian Internal pada Badan Kepegawaian Daerah provinsi Jawa Tengah

Semarang, September 2015
KEPALA SUB BIDANG PROGRAM
selaku
Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan

UTAMI RAHAJENG, SH.MM

Pembina

NIP. 197001131989032002