

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

### UPTD TAMAN BUDAYA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

---

#### I. IDENTITAS SOP

|                               |                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Uraian</b>                 | <b>: Keterangan</b>                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Nama SOP</b>               | : SOP Survei Kepuasan Masyarakat                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Nomor SOP</b>              | : 800/261/UPTD-TB/2026                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Tanggal Pembuatan</b>      | : 8 Juni 2026                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Tanggal Revisi</b>         | : -                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Tanggal Efektif</b>        | : -                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Disahkan oleh</b>          | Kepala UPTD Taman Budaya Provinsi Kalimantan Timur                                                                                                                                                                                       |
| <b>Unit Kerja</b>             | UPTD Taman Budaya Provinsi Kalimantan Timur                                                                                                                                                                                              |
| <b>Perangkat Daerah Induk</b> | Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur                                                                                                                                                                                |
| <b>Pelaksana</b>              | Kepala UPTD, Kepala Subbag Tata Usaha, Kepala Seksi, Tim Survei Kepuasan Masyarakat, Petugas Pelayanan, Pengelola Pengaduan, Pengelola Data, Operator Sistem Informasi GEMA BUDAYA, dan penanggung jawab unit pelayanan                  |
| <b>Tujuan</b>                 | Menjamin pengukuran kepuasan masyarakat dilaksanakan secara objektif, terstruktur, berkala, mudah diakses, berbasis data, dan digunakan sebagai dasar perbaikan pelayanan publik.                                                        |
| <b>Sasaran</b>                | Pengguna seluruh layanan UPTD Taman Budaya, termasuk seniman, budayawan, komunitas seni, sanggar, pelajar, mahasiswa, instansi pemerintah, penyelenggara kegiatan, mitra kerja, pengunjung, dan masyarakat umum.                         |
| <b>Output</b>                 | Data responden, hasil Survei Kepuasan Masyarakat, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, analisis setiap unsur pelayanan, laporan survei, rekomendasi, rencana tindak lanjut, publikasi hasil, dan Dashboard Kepuasan Masyarakat GEMA BUDAYA. |

#### II. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pemajuan Kebudayaan.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sepanjang masih relevan dan tidak bertentangan dengan ketentuan yang lebih baru.
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan.
11. Ketentuan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, pengelolaan pengaduan, keterbukaan informasi, dan Survei Kepuasan Masyarakat.
12. Ketentuan mengenai organisasi dan tata kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan serta UPTD Taman Budaya Provinsi Kalimantan Timur.
13. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan UPTD Taman Budaya Provinsi Kalimantan Timur.
14. Petunjuk Teknis Aksi Perubahan GEMA BUDAYA.
15. Ketentuan lain yang berkaitan dengan pelayanan publik, pengelolaan data, pengaduan, dan pengukuran kepuasan masyarakat.

### **III. LATAR BELAKANG**

UPTD Taman Budaya Provinsi Kalimantan Timur merupakan unit pelayanan publik bidang seni dan budaya yang memberikan berbagai bentuk layanan kepada masyarakat. Pelayanan tersebut meliputi penggunaan Gedung Pertunjukan, Gedung Serbaguna, Galeri Seni, ruang latihan, informasi budaya, pembinaan komunitas seni, konsultasi seni budaya, penyelenggaraan festival, pameran, workshop, dokumentasi, publikasi, serta layanan digital melalui Sistem Informasi GEMA BUDAYA.

Kualitas pelayanan tidak cukup dinilai hanya berdasarkan jumlah kegiatan, banyaknya pengguna fasilitas, atau terselesaikannya proses administrasi. Kualitas pelayanan juga harus dilihat dari pengalaman pengguna, kemudahan memperoleh layanan, kejelasan persyaratan, kecepatan pelayanan, kompetensi petugas, kesopanan, kenyamanan fasilitas, penanganan pengaduan, serta kesesuaian antara layanan yang diterima dan kebutuhan masyarakat.

Masyarakat sebagai penerima layanan mempunyai hak untuk memberikan penilaian, masukan, kritik, dan saran terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Masukan masyarakat diperlukan agar organisasi dapat mengetahui unsur pelayanan yang sudah baik, unsur yang masih lemah, permasalahan yang sering dialami pengguna, dan perbaikan yang harus diprioritaskan.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan instrumen untuk memperoleh data tersebut secara terstruktur. Survei tidak hanya bertujuan menghasilkan nilai indeks, tetapi harus digunakan untuk memperbaiki standar pelayanan, prosedur, waktu pelayanan, kompetensi petugas, kondisi sarana, sistem digital, komunikasi publik, dan penanganan pengaduan.

Pelaksanaan survei harus dilakukan secara objektif dan memberikan ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan penilaian tanpa tekanan. Identitas responden harus dilindungi dan data hanya digunakan untuk kepentingan peningkatan pelayanan.

Dalam Aksi Perubahan GEMA BUDAYA, Survei Kepuasan Masyarakat menjadi salah satu instrumen utama untuk mengukur keberhasilan transformasi tata kelola dan layanan digital UPTD Taman Budaya. Hasil survei diintegrasikan dalam Dashboard GEMA BUDAYA sehingga perkembangan kualitas pelayanan dapat dipantau secara berkala oleh pimpinan.

#### IV. PENGERTIAN

1. **Survei Kepuasan Masyarakat**, selanjutnya disingkat SKM, adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. **Indeks Kepuasan Masyarakat**, selanjutnya disingkat IKM, adalah hasil pengukuran kuantitatif atas persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.
3. **Responden** adalah penerima atau pengguna layanan yang memberikan penilaian melalui instrumen survei.
4. **Unit pelayanan** adalah bagian organisasi yang secara langsung memberikan layanan kepada masyarakat.
5. **Unsur pelayanan** adalah aspek tertentu yang dinilai dalam survei.
6. **Instrumen survei** adalah daftar pertanyaan atau pernyataan yang digunakan untuk memperoleh penilaian responden.
7. **Populasi** adalah seluruh pengguna layanan dalam periode tertentu.
8. **Sampel** adalah sebagian pengguna layanan yang dipilih untuk mewakili populasi.
9. **Persepsi** adalah penilaian atau pengalaman responden terhadap layanan yang diterima.
10. **Harapan masyarakat** adalah tingkat pelayanan yang diinginkan atau dianggap layak oleh pengguna.
11. **Rencana tindak lanjut** adalah langkah perbaikan pelayanan yang disusun berdasarkan hasil survei.

12. **Pengaduan** adalah penyampaian keluhan, keberatan, saran, atau laporan mengenai pelayanan.
13. **Dashboard SKM** adalah media digital yang menyajikan nilai kepuasan, unsur pelayanan, tren, keluhan, dan tindak lanjut.
14. **Survei elektronik** adalah survei yang dilakukan melalui aplikasi, formulir daring, QR Code, tablet pelayanan, atau media elektronik resmi lainnya.
15. **Survei manual** adalah survei menggunakan kuesioner cetak, wawancara, atau media non-elektronik.

## **V. TUJUAN**

SOP Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk:

1. Menjadi pedoman pelaksanaan SKM secara terstruktur dan berkelanjutan.
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UPTD Taman Budaya.
3. Mengukur kualitas setiap unsur pelayanan.
4. Mengidentifikasi unsur pelayanan yang memperoleh nilai tinggi dan rendah.
5. Mengetahui kesenjangan antara harapan masyarakat dengan layanan yang diterima.
6. Memperoleh masukan, kritik, dan saran dari pengguna layanan.
7. Mengetahui permasalahan yang paling sering dialami pengguna.
8. Mengukur dampak penerapan layanan digital GEMA BUDAYA.
9. Mengukur kepuasan pengguna terhadap E-Booking fasilitas.
10. Mengukur kepuasan terhadap sarana dan prasarana.
11. Mengukur kualitas sikap, komunikasi, dan kompetensi petugas.
12. Mengukur efektivitas penanganan pengaduan.
13. Menyusun prioritas perbaikan pelayanan.
14. Menjadi dasar penyempurnaan Standar Pelayanan dan SOP.
15. Menjadi bahan evaluasi kinerja pegawai serta unit pelayanan.
16. Menjadi bagian dari laporan kinerja UPTD.
17. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.
18. Mendukung implementasi GEMA BUDAYA menuju Pusat Unggulan Budaya Daerah.

## **VI. PRINSIP PELAKSANAAN**

### **1. Transparan**

Informasi mengenai tujuan, metode, hasil, dan tindak lanjut survei dapat diketahui oleh masyarakat sesuai ketentuan.

### **2. Partisipatif**

Masyarakat diberikan kesempatan seluas-luasnya untuk memberikan penilaian, saran, dan masukan.

### **3. Objektif**

Pengumpulan dan pengolahan data dilaksanakan tanpa mengarahkan jawaban responden.

### **4. Akuntabel**

Metode, data, perhitungan, kesimpulan, dan tindak lanjut dapat dipertanggungjawabkan.

### **5. Berkesinambungan**

Survei dilaksanakan secara berkala untuk mengetahui perkembangan kualitas pelayanan.

### **6. Berkeadilan**

Setiap kelompok pengguna memperoleh kesempatan yang setara untuk memberikan penilaian.

### **7. Netral**

Petugas dilarang mempengaruhi responden agar memberikan nilai tertentu.

### **8. Rahasia**

Identitas dan jawaban responden dilindungi serta tidak digunakan untuk merugikan responden.

### **9. Mudah Diakses**

Instrumen tersedia melalui media yang mudah digunakan oleh masyarakat.

### **10. Berorientasi Perbaikan**

Hasil survei wajib digunakan sebagai dasar peningkatan pelayanan.

## **VII. RUANG LINGKUP**

SOP ini mencakup:

1. Penetapan layanan yang disurvei.
2. Pembentukan Tim SKM.
3. Penentuan periode survei.
4. Identifikasi populasi pengguna.
5. Penetapan jumlah dan metode pemilihan responden.
6. Penyusunan instrumen.
7. Uji coba kuesioner.
8. Penyediaan sarana survei manual dan digital.
9. Sosialisasi survei.

10. Pengumpulan data.
11. Verifikasi dan pembersihan data.
12. Pengolahan nilai.
13. Penghitungan IKM.
14. Analisis setiap unsur pelayanan.
15. Analisis saran dan pengaduan.
16. Penyusunan laporan.
17. Publikasi hasil.
18. Penyusunan rencana tindak lanjut.
19. Monitoring tindak lanjut.
20. Evaluasi perbaikan pelayanan.
21. Pengarsipan fisik dan digital.
22. Pemutakhiran Dashboard GEMA BUDAYA.

## **VIII. JENIS LAYANAN YANG DISURVEI**

SKM dapat dilakukan terhadap:

1. Pelayanan peminjaman Gedung Pertunjukan.
2. Pelayanan penggunaan Gedung Serbaguna.
3. Pelayanan penggunaan Galeri Seni.
4. Pelayanan reservasi ruang latihan.
5. Pelayanan E-Booking fasilitas.
6. Pelayanan informasi kebudayaan.
7. Pelayanan konsultasi seni budaya.
8. Pelayanan pembinaan sanggar dan komunitas.
9. Pelayanan festival dan pagelaran.
10. Pelayanan pameran seni rupa.
11. Pelayanan workshop dan pelatihan.
12. Pelayanan dokumentasi dan arsip budaya.
13. Pelayanan website dan media sosial.
14. Pelayanan pengaduan.
15. Pelayanan perpustakaan kebudayaan.
16. Pelayanan kepada pengunjung.
17. Pelayanan fasilitas pendukung.
18. Layanan digital GEMA BUDAYA secara keseluruhan.

## **IX. UNSUR PELAYANAN YANG DINILAI**

Unsur pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

### **1. Persyaratan**

Menilai kesesuaian, kejelasan, kemudahan, dan keterbukaan persyaratan pelayanan.

### **2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Menilai kemudahan alur, jumlah tahapan, kejelasan prosedur, dan kemudahan memperoleh informasi.

### **3. Waktu Penyelesaian**

Menilai kecepatan pelayanan dan kesesuaian waktu penyelesaian dengan standar.

### **4. Biaya atau Tarif**

Menilai keterbukaan, kepastian, kewajaran, dan kesesuaian biaya apabila terdapat tarif resmi.

Apabila layanan tidak dipungut biaya, informasi bahwa pelayanan gratis harus disampaikan secara jelas.

### **5. Produk atau Hasil Layanan**

Menilai kesesuaian hasil pelayanan dengan kebutuhan, permohonan, dan standar yang dijanjikan.

### **6. Kompetensi Pelaksana**

Menilai pengetahuan, keterampilan, kemampuan teknis, dan ketepatan petugas dalam memberikan layanan.

### **7. Perilaku Pelaksana**

Menilai kesopanan, keramahan, keadilan, kejujuran, kesabaran, dan sikap tidak diskriminatif.

### **8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Menilai kemudahan menyampaikan pengaduan, kecepatan respons, kejelasan tindak lanjut, dan penyelesaian keluhan.

### **9. Sarana dan Prasarana**

Menilai kebersihan, kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, ruang tunggu, toilet, parkir, penunjuk arah, pencahayaan, tata suara, serta fasilitas pendukung lainnya.

## **X. UNSUR TAMBAHAN KHUSUS GEMA BUDAYA**

Selain sembilan unsur utama, UPTD dapat menambahkan unsur:

1. Kemudahan akses Sistem Informasi GEMA BUDAYA.
2. Kemudahan registrasi akun.
3. Kemudahan E-Booking fasilitas.
4. Kejelasan Kalender Budaya Digital.
5. Kecepatan notifikasi pelayanan.
6. Keamanan data pengguna.
7. Kemudahan memperoleh informasi jadwal.

8. Kualitas konten budaya digital.
9. Kecepatan respons media sosial.
10. Kemudahan mengakses arsip dan dokumentasi publik.
11. Aksesibilitas layanan bagi penyandang disabilitas.
12. Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan kegiatan seni.
13. Kepuasan seniman dan komunitas terhadap pembinaan.
14. Kepuasan pengunjung terhadap pengalaman budaya.

Unsur tambahan tidak boleh menghilangkan unsur dasar yang diwajibkan.

## **XI. PERSYARATAN**

Pelaksanaan SKM harus didukung oleh:

1. Surat tugas atau keputusan Tim SKM.
2. Daftar layanan yang disurvei.
3. Standar Pelayanan.
4. Maklumat Pelayanan.
5. SOP pelayanan.
6. Data jumlah pengguna layanan.
7. Data pengunjung.
8. Data pemohon fasilitas.
9. Data peserta kegiatan.
10. Data pengaduan.
11. Jadwal survei.
12. Instrumen kuesioner.
13. Formulir persetujuan atau informasi penggunaan data.
14. Media kuesioner cetak.
15. Formulir elektronik.
16. QR Code survei.
17. Kotak saran.
18. Perangkat komputer atau tablet.
19. Jaringan internet.
20. Aplikasi pengolahan data.
21. Sistem Informasi GEMA BUDAYA.
22. Format laporan.
23. Format rencana tindak lanjut.
24. Dokumen pendukung lainnya.

## **XII. RESPONDEN SURVEI**

Responden dapat berasal dari:

1. Pemohon atau pengguna gedung.
2. Penyelenggara kegiatan.
3. Seniman.
4. Budayawan.
5. Sanggar seni.
6. Komunitas seni.
7. Peserta workshop.

8. Peserta festival.
9. Peserta pameran.
10. Pelajar.
11. Mahasiswa.
12. Guru dan tenaga pendidik.
13. Instansi pemerintah.
14. Mitra kerja.
15. Pengunjung pertunjukan.
16. Pengguna website.
17. Pengguna media sosial.
18. Pengguna Sistem GEMA BUDAYA.
19. Masyarakat umum penerima layanan.

Responden harus benar-benar pernah menerima atau menggunakan layanan yang dinilai.

### **XIII. PENETAPAN JUMLAH RESPONDEN**

Jumlah responden ditetapkan dengan mempertimbangkan:

1. Jumlah pengguna layanan.
2. Jenis layanan.
3. Periode survei.
4. Sebaran kelompok pengguna.
5. Ketersediaan waktu.
6. Ketersediaan anggaran.
7. Tingkat kepercayaan data.
8. Ketentuan pedoman SKM yang berlaku.

Pemilihan responden harus mewakili:

- Jenis layanan.
- kelompok usia.
- jenis kelamin secara proporsional apabila relevan.
- pekerjaan atau latar belakang.
- wilayah asal.
- pengguna baru dan pengguna berulang.
- pengguna layanan manual dan digital.
- kelompok rentan atau penyandang disabilitas apabila menerima layanan.

Pemilihan responden tidak boleh hanya mengambil pengguna yang dikenal petugas atau yang diperkirakan akan memberikan nilai tinggi.

### **XIV. BENTUK DAN SKALA PENILAIAN**

Instrumen dapat menggunakan skala empat tingkat:

Nilai Persepsi Jawaban Umum

|   |                                                     |
|---|-----------------------------------------------------|
| 1 | Tidak Baik/Tidak Mudah/Tidak Cepat/Tidak Sesuai     |
| 2 | Kurang Baik/Kurang Mudah/Kurang Cepat/Kurang Sesuai |
| 3 | Baik/Mudah/Cepat/Sesuai                             |
| 4 | Sangat Baik/Sangat Mudah/Sangat Cepat/Sangat Sesuai |

Contoh pertanyaan:

**Bagaimana pendapat Saudara mengenai kemudahan prosedur pelayanan?**

- Tidak mudah.
- Kurang mudah.
- Mudah.
- Sangat mudah.

Instrumen juga harus menyediakan ruang untuk:

- Kritik.
- saran.
- keluhan.
- pengalaman positif.
- kebutuhan yang belum terpenuhi.
- usulan inovasi pelayanan.

## **XV. METODE PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data dapat dilakukan melalui:

1. Kuesioner cetak setelah pelayanan selesai.
2. QR Code yang ditempatkan di area pelayanan.
3. Formulir elektronik GEMA BUDAYA.
4. Tautan yang dikirim melalui email atau pesan resmi.
5. Tablet survei di meja pelayanan.
6. Wawancara terstruktur.
7. Survei telepon.
8. Survei setelah kegiatan.
9. Survei melalui website.
10. Survei melalui media sosial resmi.
11. Kotak saran.
12. Diskusi kelompok terarah untuk pendalaman hasil.
13. Survei aksesibilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Penggunaan beberapa metode diperlukan agar responden dari berbagai kelompok dapat berpartisipasi.

## **XVI. WAKTU PELAKSANAAN**

SKM dapat dilaksanakan:

1. Setelah pengguna menerima layanan.
2. Setelah kegiatan seni budaya selesai.
3. Bulanan untuk pemantauan internal.
4. Triwulanan untuk evaluasi berkala.
5. Semesteran untuk pengukuran perkembangan.
6. Minimal satu kali dalam satu tahun untuk pelaporan resmi.
7. Sewaktu-waktu apabila terdapat perubahan layanan.
8. Setelah penerapan sistem atau inovasi baru.
9. Setelah terdapat keluhan masyarakat yang signifikan.
10. Setelah perbaikan pelayanan untuk mengukur dampaknya.

## **XVII. PEMBAGIAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB**

### **1. Kepala UPTD**

- Menetapkan kebijakan pelaksanaan SKM.
- Menetapkan Tim SKM.
- Menyetujui metode dan instrumen.
- Menjamin independensi survei.
- Memimpin pembahasan hasil.
- Menetapkan prioritas perbaikan.
- Mengesahkan laporan.
- Memastikan hasil dipublikasikan.
- Memastikan rekomendasi ditindaklanjuti.
- Menyampaikan hasil kepada perangkat daerah induk.

### **2. Kepala Subbag Tata Usaha**

- Mengoordinasikan pelaksanaan SKM.
- Menyusun jadwal.
- Mengelola administrasi tim.
- Menghimpun data layanan.
- Mengoordinasikan penyusunan laporan.
- Mengelola publikasi hasil.
- Memantau rencana tindak lanjut.
- Mengelola arsip survei.

### **3. Kepala Seksi**

- Menetapkan layanan bidangnya yang disurvei.
- Menyediakan data pengguna.
- Membantu penyusunan pertanyaan khusus.
- Memverifikasi hasil sesuai bidang.
- Menjelaskan faktor penyebab nilai pelayanan.
- Menyusun rencana perbaikan.
- Melaksanakan tindak lanjut.

### **4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat**

- Menyusun rencana survei.

- Menentukan responden.
- Menyusun dan menguji instrumen.
- Menyebarkan kuesioner.
- Menjaga netralitas.
- Mengumpulkan data.
- Memverifikasi data.
- Mengolah dan menganalisis hasil.
- Menyusun laporan.
- Menyusun rekomendasi.
- Memantau tindak lanjut.

## **5. Petugas Pelayanan**

- Memberikan informasi mengenai survei.
- Menyediakan akses kuesioner.
- Mengarahkan pengguna ke QR Code atau formulir.
- Tidak mempengaruhi jawaban.
- Tidak melihat atau mengubah jawaban responden.
- Menyampaikan keluhan mendesak kepada pengelola pengaduan.

## **6. Pengelola Pengaduan**

- Menghimpun kritik, keluhan, dan saran.
- Mengelompokkan jenis pengaduan.
- Memastikan pengaduan yang memerlukan penanganan segera ditindaklanjuti.
- Menyampaikan data pengaduan kepada Tim SKM.
- Melaporkan penyelesaian pengaduan.

## **7. Pengelola Data**

- Memeriksa kelengkapan data.
- Membersihkan data ganda atau tidak valid.
- Mengolah nilai.
- Menyusun tabel dan grafik.
- Menjaga kerahasiaan data.
- Menyimpan database survei.

## **8. Operator GEMA BUDAYA**

- Membuat formulir elektronik.
- Mengelola QR Code.
- Menginput atau mengimpor data.
- Menampilkan hasil pada dashboard.
- Mengelola hak akses.
- Melakukan backup.
- Menjaga keamanan sistem dan data responden.

## **XVIII. TAHAPAN PELAKSANAAN SKM**

## **1. Perencanaan Survei**

Tim menetapkan:

- Tujuan.
- layanan yang dinilai.
- periode.
- responden.
- jumlah sampel.
- metode.
- unsur pelayanan.
- jadwal.
- petugas.
- anggaran.
- media survei.
- bentuk laporan.

## **2. Penyusunan Instrumen**

Instrumen disusun menggunakan bahasa yang:

- Sederhana.
- jelas.
- tidak memihak.
- tidak mengarahkan.
- mudah dipahami.
- sesuai jenis layanan.
- tidak meminta data pribadi yang tidak diperlukan.

## **3. Uji Coba Instrumen**

Uji coba dilakukan untuk memastikan:

- Pertanyaan mudah dipahami.
- pilihan jawaban sesuai.
- waktu pengisian wajar.
- sistem elektronik berjalan.
- tidak terdapat pertanyaan ganda.
- data dapat diolah.

## **4. Sosialisasi**

Sosialisasi dilakukan melalui:

- Meja pelayanan.
- poster.
- banner.
- website.
- media sosial.
- QR Code.

- pengumuman kegiatan.
- pesan kepada pengguna layanan.

## **5. Pengumpulan Data**

Responden memberikan penilaian setelah menerima layanan. Petugas harus memberikan ruang yang cukup dan tidak mendampingi secara berlebihan.

## **6. Pemeriksaan Data**

Data diperiksa untuk mengidentifikasi:

- Jawaban tidak lengkap.
- jawaban ganda.
- responden yang belum menerima layanan.
- pola jawaban tidak wajar.
- kesalahan input.
- data yang tidak dapat digunakan.

## **7. Pengolahan Data**

Setiap unsur dihitung untuk memperoleh:

- Nilai rata-rata unsur.
- nilai tertimbang.
- nilai IKM.
- mutu pelayanan.
- peringkat unsur.
- tren dibandingkan periode sebelumnya.

## **8. Analisis Data**

Analisis mencakup:

- Unsur nilai tertinggi.
- unsur nilai terendah.
- jenis keluhan.
- kelompok pengguna yang kurang puas.
- layanan yang perlu diperbaiki.
- perbandingan layanan manual dan digital.
- perubahan dibandingkan periode sebelumnya.
- faktor penyebab.
- rekomendasi.

## **9. Penyusunan Laporan**

Laporan disusun berdasarkan data hasil survei dan dilengkapi rencana tindak lanjut.

## **10. Pembahasan Hasil**

Hasil dibahas bersama Kepala UPTD, Kepala Subbag Tata Usaha, Kepala Seksi, Tim SKM, dan unit pelayanan.

## 11. Publikasi Hasil

Hasil dipublikasikan dalam bentuk yang mudah dipahami tanpa membuka identitas responden.

## 12. Tindak Lanjut

Unit pelayanan melaksanakan perbaikan berdasarkan prioritas yang ditetapkan.

## 13. Survei Ulang

Survei ulang dapat dilakukan untuk mengukur dampak perbaikan.

## XIX. PROSEDUR OPERASIONAL

| No. | Tahapan                              | Pelaksana                      | Output                 | Waktu                     |
|-----|--------------------------------------|--------------------------------|------------------------|---------------------------|
| 1   | Penetapan layanan dan periode survei | Kepala UPTD/Tim SKM            | Rencana survei         | Awal periode              |
| 2   | Penetapan responden dan metode       | Tim SKM                        | Rencana sampel         | Maksimal 3 hari kerja     |
| 3   | Penyusunan instrumen                 | Tim SKM                        | Draf kuesioner         | Maksimal 5 hari kerja     |
| 4   | Uji coba dan penyempurnaan           | Tim SKM/Operator               | Instrumen final        | Maksimal 3 hari kerja     |
| 5   | Sosialisasi survei                   | Tim SKM/Petugas Pelayanan      | Informasi survei       | Sebelum dan selama survei |
| 6   | Pengumpulan data                     | Tim/Petugas Pelayanan          | Data responden         | Sesuai periode survei     |
| 7   | Verifikasi dan pembersihan data      | Pengelola Data                 | Data valid             | Maksimal 3 hari kerja     |
| 8   | Pengolahan nilai IKM                 | Pengelola Data/Tim SKM         | Nilai survei           | Maksimal 3 hari kerja     |
| 9   | Analisis hasil                       | Tim SKM                        | Analisis unsur layanan | Maksimal 5 hari kerja     |
| 10  | Penyusunan laporan                   | draf Tim SKM                   | Draf laporan           | Maksimal 5 hari kerja     |
| 11  | Pembahasan validasi                  | dan Kepala UPTD/Unit Pelayanan | Catatan pembahasan     | Maksimal 2 hari kerja     |
| 12  | Finalisasi pengesahan                | dan Tim/Kepala UPTD            | Laporan final          | Maksimal 3 hari kerja     |

|    |                          |                             |                      |                    |        |
|----|--------------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------|--------|
| 13 | Publikasi hasil          | Subbag TU/Admin Publikasi   | Hasil dipublikasikan | Maksimal kerja     | 7 hari |
| 14 | Penyusunan tindak lanjut | Kepala Seksi/Unit Pelayanan | Matriks perbaikan    | Maksimal kerja     | 5 hari |
| 15 | Pemutakhiran dashboard   | Operator GEMA BUDAYA        | Dashboard SKM        | Maksimal kerja     | 2 hari |
| 16 | Monitoring tindak lanjut | Tim SKM/Tim Monev           | Status perbaikan     | Bulanan/triwulanan |        |
| 17 | Pengarsipan              | Subbag TU/Pengelola Arsip   | Arsip lengkap        | Maksimal kerja     | 3 hari |

## XX. PENGOLAHAN NILAI SURVEI

### 1. Nilai Rata-Rata Setiap Unsur

Nilai setiap unsur diperoleh dari jumlah nilai persepsi responden dibagi jumlah responden yang memberikan jawaban pada unsur tersebut.

### 2. Nilai Rata-Rata Tertimbang

Apabila terdapat sembilan unsur pelayanan, setiap unsur memiliki bobot yang sama, yaitu jumlah bobot dibagi jumlah unsur.

Bobot dan metode perhitungan harus mengikuti pedoman SKM yang berlaku pada saat survei dilaksanakan.

### 3. Konversi Nilai

Nilai hasil survei dapat dikonversikan ke skala 25–100 untuk memudahkan interpretasi mutu pelayanan.

### 4. Contoh Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Interval Konversi Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan

|              |   |             |
|--------------|---|-------------|
| 88,31–100,00 | A | Sangat Baik |
| 76,61–88,30  | B | Baik        |
| 65,00–76,60  | C | Kurang Baik |
| 25,00–64,99  | D | Tidak Baik  |

Rentang nilai harus disesuaikan dengan pedoman SKM yang berlaku pada saat laporan ditetapkan.

## XXI. ANALISIS HASIL SURVEI

Analisis sekurang-kurangnya mencakup:

1. Profil umum responden.
2. Jenis layanan yang digunakan.
3. Jumlah responden.
4. Nilai setiap unsur.
5. Nilai IKM.
6. Mutu pelayanan.
7. Unsur dengan nilai tertinggi.
8. Unsur dengan nilai terendah.
9. Perbandingan antarperiode.
10. Perbandingan antarjenis layanan.
11. Perbandingan layanan manual dan digital.
12. Keluhan yang paling sering disampaikan.
13. Saran yang paling sering disampaikan.
14. Faktor penyebab ketidakpuasan.
15. Kelompok pengguna yang membutuhkan perhatian.
16. Kebutuhan aksesibilitas.
17. Praktik pelayanan yang dinilai baik.
18. Prioritas perbaikan.

Analisis tidak boleh hanya menampilkan nilai rata-rata. Komentar, kritik, pengalaman pengguna, dan konteks layanan juga harus diperhatikan.

## **XXII. PENANGANAN NILAI RENDAH DAN KELUHAN SERIUS**

Apabila ditemukan unsur bernilai rendah atau keluhan serius, dilakukan:

1. Verifikasi data dan informasi.
2. Identifikasi unit pelayanan terkait.
3. Klarifikasi kepada petugas atau penanggung jawab.
4. Pemeriksaan SOP dan Standar Pelayanan.
5. Identifikasi akar masalah.
6. Penyusunan langkah korektif.
7. Penetapan penanggung jawab.
8. Penetapan batas waktu.
9. Monitoring pelaksanaan.
10. Pengukuran ulang setelah perbaikan.

Keluhan yang berkaitan dengan keselamatan, pungutan tidak sah, diskriminasi, pelecehan, kehilangan barang, kebocoran data, atau penyalahgunaan kewenangan harus segera disampaikan kepada Kepala UPTD untuk ditangani sesuai ketentuan.

## **XXIII. RENCANA TINDAK LANJUT**

Rencana tindak lanjut sekurang-kurangnya memuat:

| No. | Unsur Pelayanan | Permasalahan | Penyebab | Rencana Perbaikan | Penanggung Jawab | Batas Waktu | Indikator Hasil | Status |
|-----|-----------------|--------------|----------|-------------------|------------------|-------------|-----------------|--------|
|-----|-----------------|--------------|----------|-------------------|------------------|-------------|-----------------|--------|

|   |       |       |       |       |       |       |                          |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------------|
| 1 | ..... | ..... | ..... | ..... | ..... | ..... | Belum/Proses/S<br>elesai |
| 2 | ..... | ..... | ..... | ..... | ..... | ..... | Belum/Proses/S<br>elesai |

Contoh tindak lanjut:

1. Menyederhanakan prosedur pelayanan.
2. Memperjelas persyaratan.
3. Memasang informasi biaya atau layanan gratis.
4. Mempercepat verifikasi permohonan.
5. Meningkatkan keramahan petugas.
6. Menyelenggarakan pelatihan pelayanan prima.
7. Menambah petunjuk arah.
8. Memperbaiki kebersihan toilet.
9. Menambah kursi tunggu.
10. Memperbaiki sistem E-Booking.
11. Menambah fitur notifikasi.
12. Meningkatkan akses bagi penyandang disabilitas.
13. Mempercepat penanganan pengaduan.
14. Memperbaiki jaringan internet.
15. Meningkatkan kualitas informasi website dan media sosial.

#### **XXIV. PUBLIKASI HASIL**

Hasil SKM dapat dipublikasikan melalui:

1. Papan informasi.
2. Meja pelayanan.
3. Website resmi.
4. Media sosial.
5. Sistem Informasi GEMA BUDAYA.
6. Laporan kinerja.
7. Forum konsultasi publik.
8. Rapat stakeholder.
9. Infografis.
10. Media informasi digital lainnya.

Publikasi sekurang-kurangnya memuat:

- Periode survei.
- jenis layanan.
- jumlah responden.
- nilai IKM.
- mutu pelayanan.
- unsur tertinggi.
- unsur terendah.
- rencana perbaikan utama.
- perkembangan tindak lanjut.

Data pribadi responden tidak boleh dipublikasikan.

## **XXV. PERLINDUNGAN DATA RESPONDEN**

Pelaksanaan survei wajib memperhatikan:

1. Pengumpulan data seminimal mungkin.
2. Penyampaian tujuan penggunaan data.
3. Tidak meminta data sensitif yang tidak diperlukan.
4. Pembatasan akses database.
5. Penyimpanan data secara aman.
6. Pemisahan identitas responden dari jawaban apabila memungkinkan.
7. Larangan penggunaan data untuk kepentingan pribadi.
8. Larangan memberikan data kepada pihak luar tanpa dasar yang sah.
9. Penghapusan atau pemusnahan data sesuai jadwal retensi.
10. Pelaporan apabila terjadi kebocoran atau penyalahgunaan data.

## **XXVI. INTEGRASI DENGAN GEMA BUDAYA**

Sistem Informasi GEMA BUDAYA dapat digunakan untuk:

1. Menyediakan kuesioner elektronik.
2. Menghasilkan QR Code.
3. Mencatat jenis layanan.
4. Menghitung jumlah responden.
5. Mengolah nilai setiap unsur.
6. Menampilkan nilai IKM.
7. Menampilkan tren antarperiode.
8. Menampilkan status tindak lanjut.
9. Menghubungkan hasil survei dengan data pengaduan.
10. Menghubungkan hasil survei dengan data kinerja pegawai.
11. Menyediakan laporan digital.
12. Memberikan peringatan terhadap unsur pelayanan bernilai rendah.
13. Menyimpan arsip laporan.
14. Menampilkan informasi publik sesuai hak akses.

GEMA BUDAYA berfungsi sebagai sarana pendukung dan tidak menggantikan aplikasi resmi Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur apabila telah tersedia.

## **XXVII. STANDAR PELAKSANAAN**

| Komponen                               | Standar |
|----------------------------------------|---------|
| Layanan prioritas disurvei             | 100%    |
| Instrumen mengacu pada unsur pelayanan | 100%    |
| Responden merupakan pengguna layanan   | 100%    |
| Petugas tidak mempengaruhi             | 100%    |

jawaban

|                                              |                                                        |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Verifikasi data                              | Maksimal 3 hari kerja                                  |
| Pengolahan data                              | Maksimal 3 hari kerja                                  |
| Penyusunan laporan                           | Maksimal 10 hari kerja setelah survei selesai          |
| Publikasi hasil                              | Maksimal 7 hari kerja setelah disahkan                 |
| Unsur bernilai rendah memiliki tindak lanjut | 100%                                                   |
| Monitoring tindak lanjut                     | Minimal setiap triwulan                                |
| Pengarsipan data                             | 100%                                                   |
| Target kepuasan masyarakat                   | Minimal 90% atau sesuai target kinerja yang ditetapkan |
| Perlindungan identitas responden             | 100%                                                   |

## **XXVIII. TATA TERTIB DAN LARANGAN**

Petugas dan pengelola dilarang:

1. Mengarahkan responden memberikan nilai tinggi.
2. Mengisi kuesioner atas nama masyarakat.
3. Mengubah jawaban responden.
4. Menghapus jawaban negatif tanpa alasan metodologis.
5. Memilih hanya responden yang dikenal.
6. Memaksa masyarakat mengisi survei.
7. Membuka identitas responden.
8. Menggunakan data untuk kepentingan pribadi.
9. Memanipulasi nilai IKM.
10. Menyembunyikan unsur bernilai rendah.
11. Menghilangkan kritik atau keluhan.
12. Menyatakan tindak lanjut selesai tanpa bukti.
13. Menggunakan hasil survei lama sebagai hasil periode baru.
14. Mengubah metode perhitungan tanpa penjelasan.
15. Mempublikasikan data pribadi.
16. Membatasi responden karena memberikan kritik.
17. Memberikan perlakuan berbeda kepada responden.
18. Menggunakan akun sistem pihak lain.

## **XXIX. MONITORING DAN EVALUASI PELAKSANAAN SOP**

Monitoring dilakukan:

- Selama pengumpulan data.
- Setelah pengolahan hasil.
- Bulanan terhadap masukan masyarakat.
- Triwulanan terhadap tindak lanjut.
- Semesteran terhadap perkembangan nilai pelayanan.
- Tahunan terhadap efektivitas keseluruhan sistem SKM.

Evaluasi meliputi:

1. Ketepatan pemilihan responden.
2. Jumlah dan keterwakilan responden.
3. Kemudahan instrumen.
4. Netralitas petugas.
5. Kelengkapan data.
6. Ketepatan perhitungan.
7. Kualitas analisis.
8. Ketepatan waktu laporan.
9. Kualitas publikasi.
10. Kejelasan rekomendasi.
11. Kecepatan tindak lanjut.
12. Perubahan nilai setelah perbaikan.
13. Pemanfaatan hasil oleh pimpinan.
14. Integrasi dengan GEMA BUDAYA.
15. Perlindungan data responden.

### **XXX. INDIKATOR KEBERHASILAN**

1. Tersusunnya rencana SKM secara berkala.
2. Seluruh layanan prioritas terukur.
3. Jumlah responden memenuhi kebutuhan survei.
4. Responden mewakili kelompok pengguna layanan.
5. Seluruh data survei terverifikasi.
6. Nilai IKM dapat dihitung secara benar.
7. Laporan selesai tepat waktu.
8. Hasil survei dipublikasikan.
9. Seluruh unsur bernilai rendah memiliki rencana perbaikan.
10. Minimal 90% tindak lanjut prioritas diselesaikan.
11. Terjadi peningkatan nilai unsur pelayanan.
12. Tingkat kepuasan masyarakat mencapai minimal 90%.
13. Jumlah keluhan berulang menurun.
14. Waktu pelayanan semakin cepat.
15. Kualitas perilaku petugas meningkat.
16. Penggunaan layanan digital meningkat.
17. Data SKM terintegrasi dengan GEMA BUDAYA.
18. Hasil survei digunakan dalam evaluasi kinerja, penyusunan program, dan anggaran.
19. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, mudah, ramah, transparan, inklusif, dan akuntabel.

### **XXXI. DOKUMEN DAN FORMULIR PENDUKUNG**

1. Surat Keputusan atau Surat Tugas Tim SKM.
2. Rencana pelaksanaan SKM.
3. Daftar layanan yang disurvei.
4. Daftar populasi pengguna layanan.
5. Rencana pemilihan responden.
6. Kuesioner SKM.

7. Kuesioner layanan digital.
8. Formulir kritik dan saran.
9. Formulir wawancara.
10. Formulir persetujuan penggunaan data apabila diperlukan.
11. Checklist uji coba instrumen.
12. Register responden.
13. Formulir verifikasi data.
14. Format pengolahan nilai.
15. Matriks nilai setiap unsur.
16. Format laporan SKM.
17. Matriks analisis masalah.
18. Matriks rencana tindak lanjut.
19. Formulir monitoring tindak lanjut.
20. Format publikasi hasil.
21. Register pengaduan.
22. Dashboard SKM GEMA BUDAYA.
23. Daftar hak akses data responden.
24. Daftar arsip survei.

## XXXII. CONTOH KUESIONER SINGKAT

**Petunjuk:** Berikan penilaian berdasarkan pelayanan yang Saudara terima.

| No. Unsur yang Dinilai                        | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
|-----------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 Kemudahan persyaratan pelayanan             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Kemudahan prosedur pelayanan                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Kecepatan waktu pelayanan                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Kejelasan biaya atau tarif                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Kesesuaian hasil pelayanan                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 Kemampuan petugas                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 Kesopanan dan keramahan petugas             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 Penanganan pengaduan dan saran              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 Kualitas sarana dan prasarana               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 Kemudahan penggunaan GEMA BUDAYA/E-Booking | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Keterangan:

- 1 = Tidak Baik.
- 2 = Kurang Baik.
- 3 = Baik.
- 4 = Sangat Baik.

### Kritik atau keluhan:

.....

### Saran perbaikan:

.....

### XXXIII. CONTOH MATRIKS HASIL SURVEI

| No. | Unsur Pelayanan      | Nilai Rata-Rata | Nilai Konversi | Kategori | Peringkat | Prioritas Perbaikan |
|-----|----------------------|-----------------|----------------|----------|-----------|---------------------|
| 1   | Persyaratan          | .....           | .....          | .....    | .....     | Ya/Tidak            |
| 2   | Prosedur             | .....           | .....          | .....    | .....     | Ya/Tidak            |
| 3   | Waktu pelayanan      | .....           | .....          | .....    | .....     | Ya/Tidak            |
| 4   | Biaya atau tarif     | .....           | .....          | .....    | .....     | Ya/Tidak            |
| 5   | Produk layanan       | .....           | .....          | .....    | .....     | Ya/Tidak            |
| 6   | Kompetensi petugas   | .....           | .....          | .....    | .....     | Ya/Tidak            |
| 7   | Perilaku petugas     | .....           | .....          | .....    | .....     | Ya/Tidak            |
| 8   | Penanganan pengaduan | .....           | .....          | .....    | .....     | Ya/Tidak            |
| 9   | Sarana prasarana     | .....           | .....          | .....    | .....     | Ya/Tidak            |

### XXXIV. FORMAT LAPORAN SKM

Laporan sekurang-kurangnya memuat:

#### BAB I PENDAHULUAN

1. Latar belakang.
2. Dasar hukum.
3. Tujuan.
4. Sasaran.
5. Ruang lingkup.
6. Manfaat survei.

#### BAB II METODOLOGI

1. Periode survei.
2. Lokasi.
3. Jenis layanan.
4. Populasi.
5. Jumlah responden.
6. Metode pemilihan responden.
7. Metode pengumpulan data.
8. Instrumen.
9. Skala penilaian.
10. Metode pengolahan.

#### BAB III HASIL SURVEI

1. Profil responden.
2. Nilai setiap unsur.
3. Nilai IKM.
4. Mutu pelayanan.
5. Unsur tertinggi.
6. Unsur terendah.
7. Kritik dan saran.
8. Perbandingan dengan periode sebelumnya.

#### **BAB IV ANALISIS DAN TINDAK LANJ**

1. Analisis penyebab.
2. Prioritas perbaikan.
3. Rencana tindak lanjut.
4. Penanggung jawab.
5. Jadwal penyelesaian.
6. Indikator hasil.

#### **BAB V PENUTUP**

1. Kesimpulan.
2. Komitmen perbaikan.
3. Rekomendasi.

#### **LAMPIRAN**

1. Instrumen survei.
2. Data pengolahan.
3. Dokumentasi.
4. Bukti publikasi.
5. Matriks tindak lanjut.

#### **XXXV. PENUTUP**

SOP Survei Kepuasan Masyarakat ini menjadi pedoman resmi bagi pimpinan, Kepala Subbag Tata Usaha, Kepala Seksi, Tim Survei Kepuasan Masyarakat, petugas pelayanan, pengelola pengaduan, pengelola data, operator, serta seluruh pegawai UPTD Taman Budaya Provinsi Kalimantan Timur dalam mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat bukan sekadar kegiatan membagikan kuesioner atau menghasilkan angka indeks. Survei merupakan bentuk keterlibatan masyarakat dalam menilai pelayanan pemerintah dan memberikan masukan terhadap perbaikan organisasi. Oleh karena itu, setiap jawaban, kritik, saran, dan keluhan harus diperlakukan sebagai sumber informasi yang penting.

Pelaksanaan survei harus menjamin kebebasan responden dalam menyampaikan penilaian. Petugas dilarang mempengaruhi jawaban, memilih hanya responden yang diperkirakan akan memberikan nilai baik, atau menghilangkan kritik yang dianggap merugikan citra organisasi. Nilai yang

objektif, termasuk nilai rendah, justru diperlukan agar permasalahan dapat diketahui dan diperbaiki.

Hasil survei harus dianalisis secara menyeluruh. Nilai rata-rata yang tinggi tidak boleh menutupi adanya unsur pelayanan tertentu yang masih lemah. Sebaliknya, nilai rendah harus ditelusuri akar penyebabnya, apakah berasal dari prosedur yang rumit, informasi yang kurang jelas, waktu pelayanan yang lama, keterbatasan sarana, gangguan sistem digital, kompetensi petugas, atau penanganan pengaduan yang belum optimal.

Setiap hasil SKM wajib ditindaklanjuti melalui rencana perbaikan yang jelas. Rencana tersebut harus memuat masalah, penyebab, tindakan, penanggung jawab, batas waktu, indikator hasil, dan bukti penyelesaian. Perbaikan dapat berupa penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi petugas, perbaikan sarana, penyempurnaan fitur digital, peningkatan aksesibilitas, atau penguatan sistem pengaduan.

Pimpinan berperan penting dalam memastikan hasil survei digunakan dalam rapat evaluasi, penyusunan program, pembagian tugas, pengembangan kompetensi, perencanaan anggaran, dan penyempurnaan Standar Pelayanan. Dengan demikian, survei benar-benar menjadi alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Melalui integrasi dengan **Sistem Informasi GEMA BUDAYA**, masyarakat dapat mengisi survei secara digital, sementara pimpinan dapat memantau nilai kepuasan, unsur pelayanan, tren, kritik, keluhan, dan status tindak lanjut melalui dashboard. Integrasi tersebut mempercepat pengumpulan data, mengurangi kesalahan pengolahan, memperluas partisipasi masyarakat, dan memperkuat akuntabilitas.

Penerapan SOP ini secara konsisten diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, mempercepat pelayanan, memperbaiki sikap dan kompetensi petugas, meningkatkan kualitas sarana, memperkuat layanan digital, serta membangun kepercayaan publik terhadap UPTD Taman Budaya Provinsi Kalimantan Timur.

Dengan demikian, SOP Survei Kepuasan Masyarakat menjadi salah satu instrumen penting dalam keberlanjutan Aksi Perubahan **GEMA BUDAYA—Gerakan Transformasi Tata Kelola dan Program Taman Budaya Menuju Pusat Unggulan Budaya Daerah**, guna mewujudkan pelayanan seni budaya yang modern, mudah, cepat, ramah, inklusif, profesional, transparan, dan berkelanjutan.

Samarinda,

Kepala,

  
**Dr. Erna Rawaty, M.Pd**  
Penata Tk I/III/d  
NIP. 197509142006042009