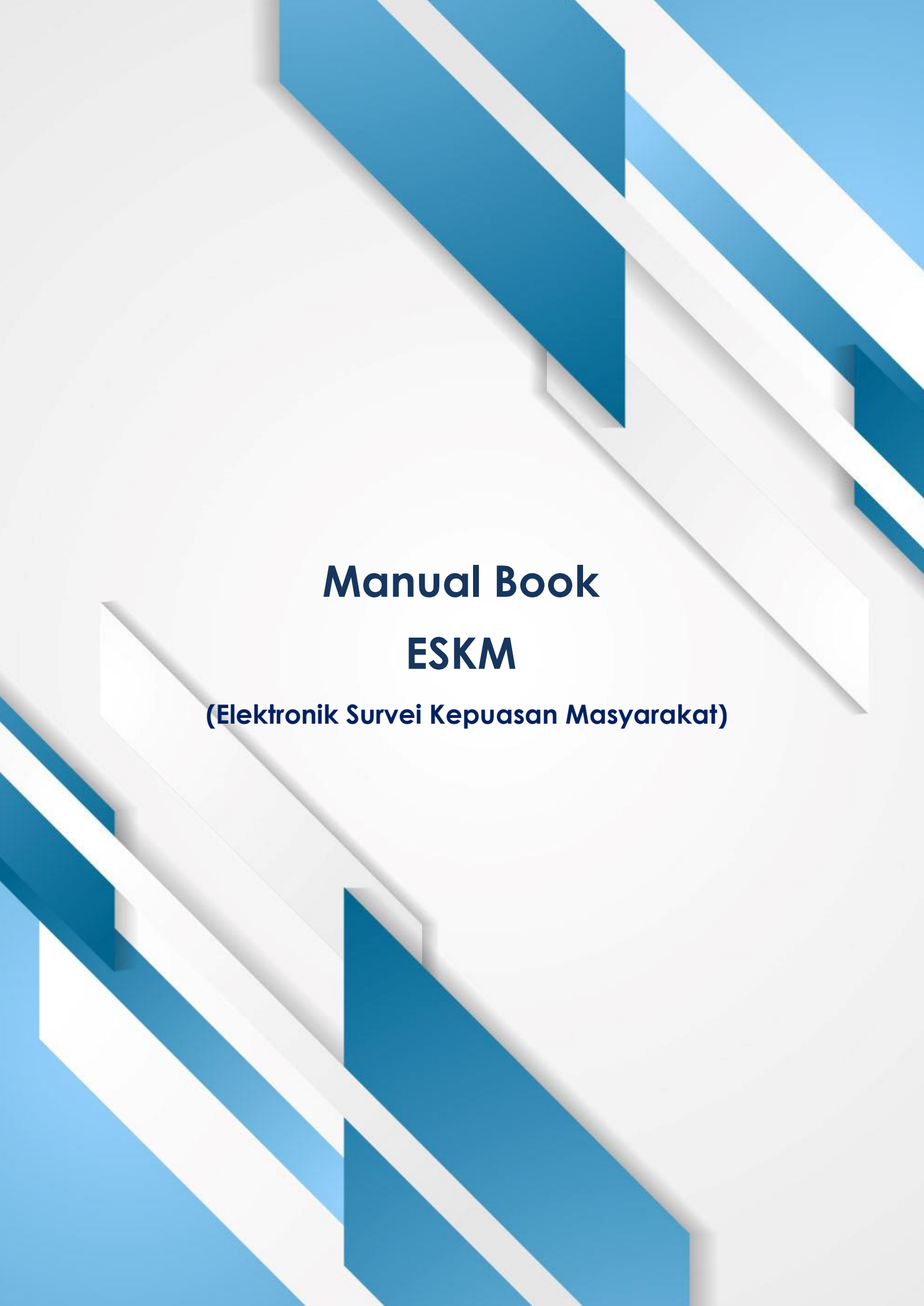




Manual Book ESKM

(Elektronik Survei Kepuasan Masyarakat)

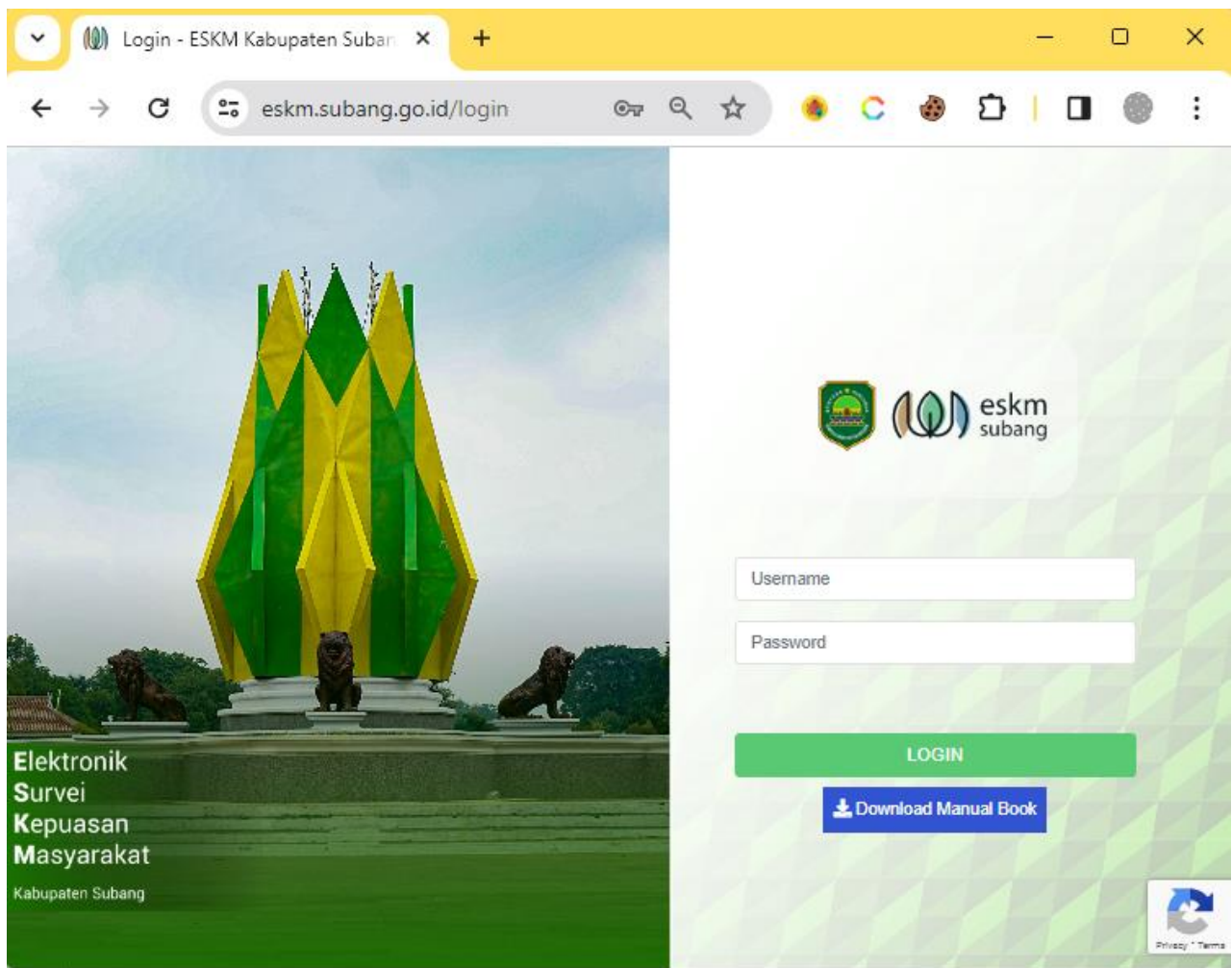
Daftar isi

1. Alamat Akses Aplikasi dan Proses Login.....	3
2. Mengganti Password Pengguna	4
3. Akses Halaman Dashboard	5
4. Pembuatan Generate Pertanyaan	6
5. Pembuatan Layanan Survei	10
6. Penjelasan terkait Populasi dan Sampel	12
7. Penyebarluasan URL Layanan Survei	13
8. Laporan Survei	14
9. Upload Dokumen Surat Keterangan / Laporan Survei	16
10. Analisis Data	17

Alamat Akses Aplikasi

Anda bisa mengakses aplikasi ESKM di Alamat Web :

<https://eskm.subang.go.id>

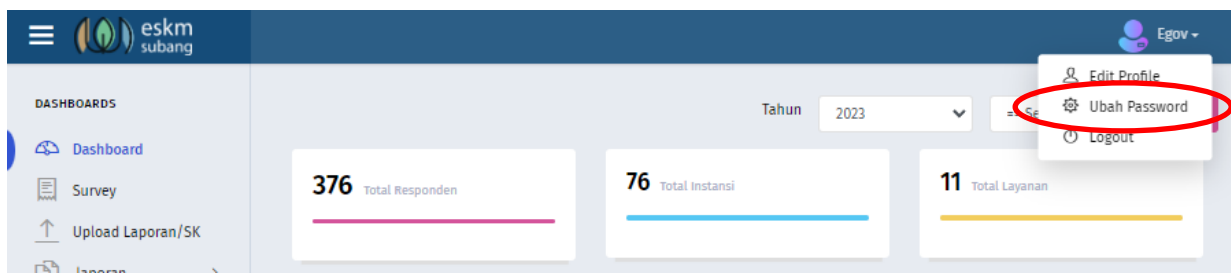


Silakan masukkan *Username* dan *Password* anda dan klik tombol Login untuk mengakses aplikasi ESKM

2

Mengganti Password Pengguna

Setelah anda berhasil login anda bisa mengganti password anda dengan mengklik nama user di pojok kanan atas menu navigasi dan klik [Ubah Password](#)



Ubah Password Akun

Username

egov

Password

Konfirmasi Password

Ubah Password

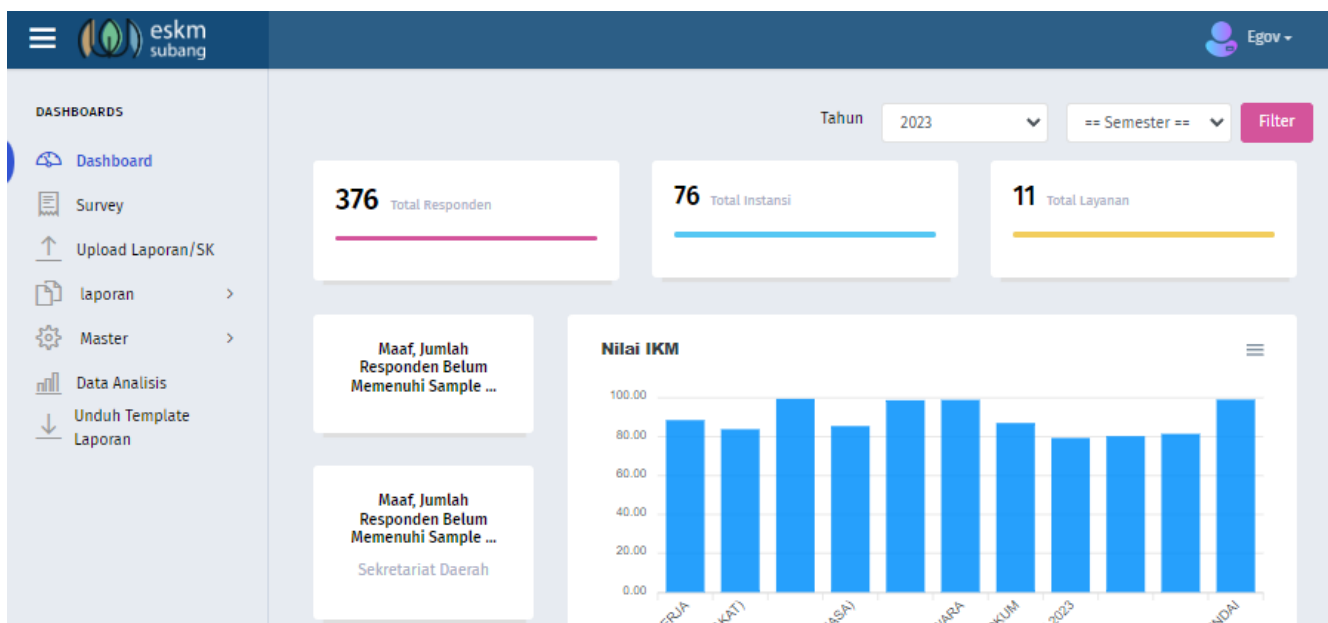
Close

Isi password baru anda dan ketik ulang password baru anda di kolom konfirmasi password, selanjutnya klik tombol [Ubah Password](#)

3

Akses Halaman Dashboard

Setelah melakukan login, akan muncul halaman Dashboard berisi informasi seputar nilai IKM yang diraih untuk setiap layanan survei.



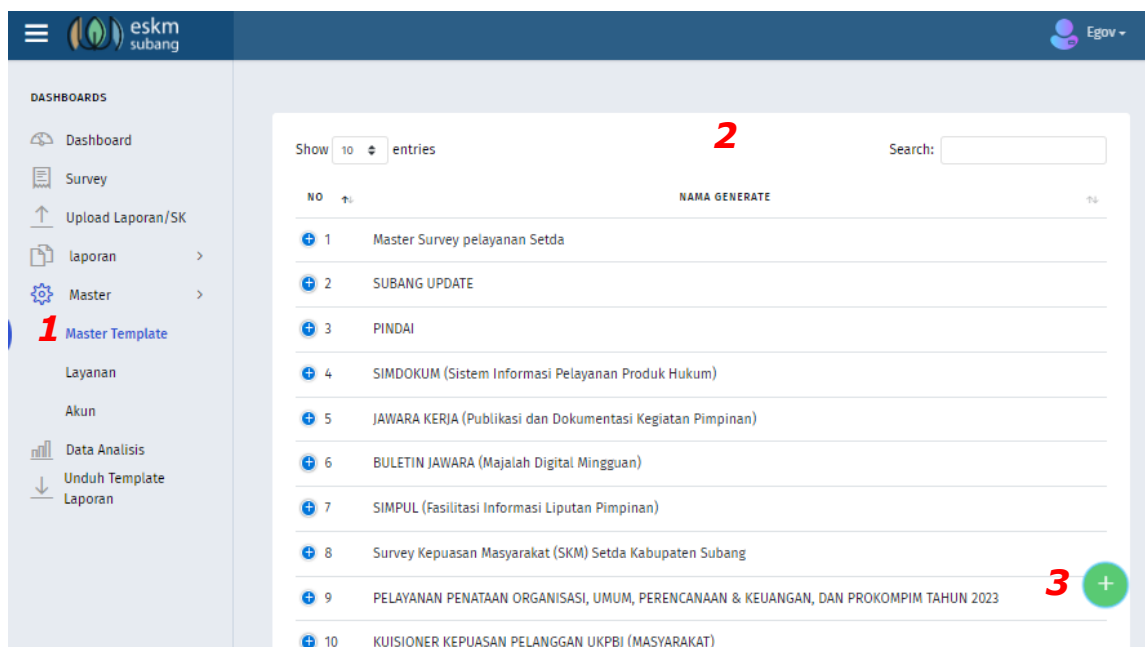
Pembuatan Generate Pertanyaan

Layanan Survei didalamnya terdiri dari paket pertanyaan, paket pertanyaan ini disebut dengan istilah **"Master Generate Pertanyaan"**

*Master Generate Pertanyaan ini nantinya akan digunakan dan dipilih di menu **Pembuatan Layanan Survey**.*

Untuk penambahan master generate pertanyaan ini bisa dilakukan dengan cara :

1. Klik Menu Master, kemudian klik menu Master Template untuk masuk ke menu Master Template seperti **Gambar 1.3**.
2. Akan muncul list master pertanyaan yang sudah di input sebelumnya.
3. Klik pada Ikon + untuk menambahkan Master Pertanyaan yang baru



Gambar 1.3

4. Akan Muncul Tampilan Form Tambah Data Master Pertanyaan seperti pada **Gambar 1.4**.
5. Isi Nama Master Generate Pertanyaan, kemudian klik Simpan Generate Pertanyaan.

Pembuatan Generate Pertanyaan

Gambar 1.4

Copy Pertanyaan Dari Master Pertanyaan Global (Permenpan RB no 14 Tahun 2017)

Anda Bisa melakukan proses copy paket pertanyaan dari master template Pertanyaan Global sesuai Permenpan RB no. 14 Tahun 2017 dengan cara :

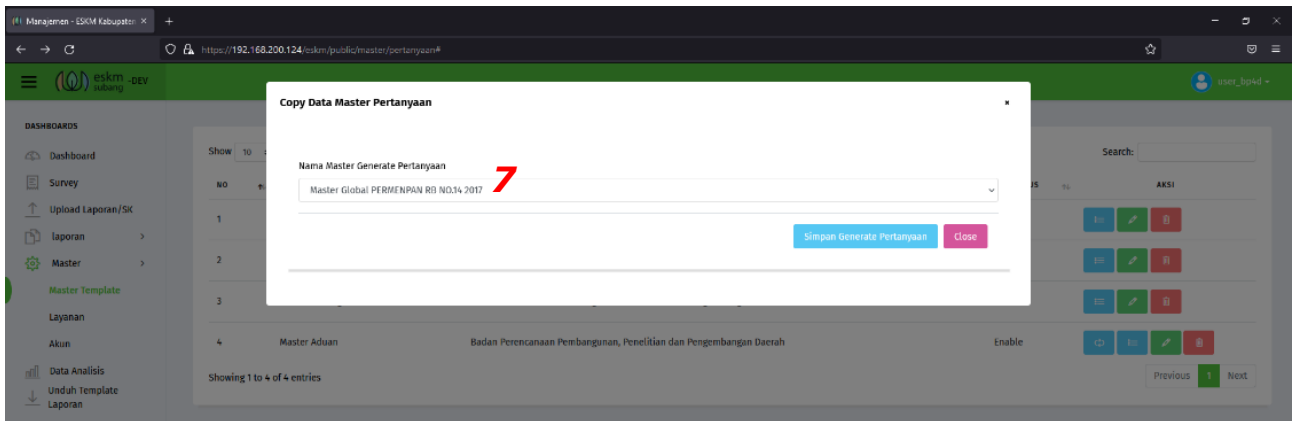
6. Klik tombol  pada master template pertanyaan yang baru dibuat

NO	NAMA GENERATE	DINAS	STATUS	AKSI
1	Master Global PERMENPAN RB NO.14 2017	Sekretariat Daerah	Enable	  
2	Master BP4D	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	Enable	  
3	Master Pelayanan Aduan	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	Enable	  
4	Master DINKES VAKSIN	Dinas Kesehatan	Enable	  
5	Master Pertanyaan Posyandu	Dinas Kesehatan	Enable	  
6	Master Test Dinkes	Dinas Kesehatan	Enable	  
7	Layanan Domain	Dinas Komunikasi dan Informatika	Enable	  
8	Master Layanan Egov	Dinas Komunikasi dan Informatika	Enable	  
9	Master Aduan	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	Enable	  

4

Pembuatan Generate Pertanyaan

7. Pilih master Global PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017, kemudian klik Simpan Generate Pertanyaan.



Klik tombol  untuk menampilkan detail pertanyaan per unsur pelayanan,

AKSI	URUTAN	UNSUR PELAYANAN
	1	Persyaratan
	2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	3	Waktu Penyelesaian
	4	Biaya/Tarif
	5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan
	6	Kompetensi Pelaksana
	7	Perilaku Pelaksana
	8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	9	Sarana dan Prasarana

Klik tombol  untuk melakukan perubahan pertanyaan dan jawaban survei (apabila diperlukan)

4

Pembuatan Generate Pertanyaan

Lakukan perubahan pertanyaan dan jawaban anda, kemudian klik tombol Ubah Generate Pertanyaan untuk menyimpan perubahan.

Tambah Data Master List Pertanyaan

Nama Unsur Pelayanan:

Pertanyaan Aspek Performance

Pertanyaan	Jawaban	Bobot
A	Jawaban A	1
B	Jawaban B	2
C	Jawaban C	3
D	Jawaban D	4
E	Jawaban E	5

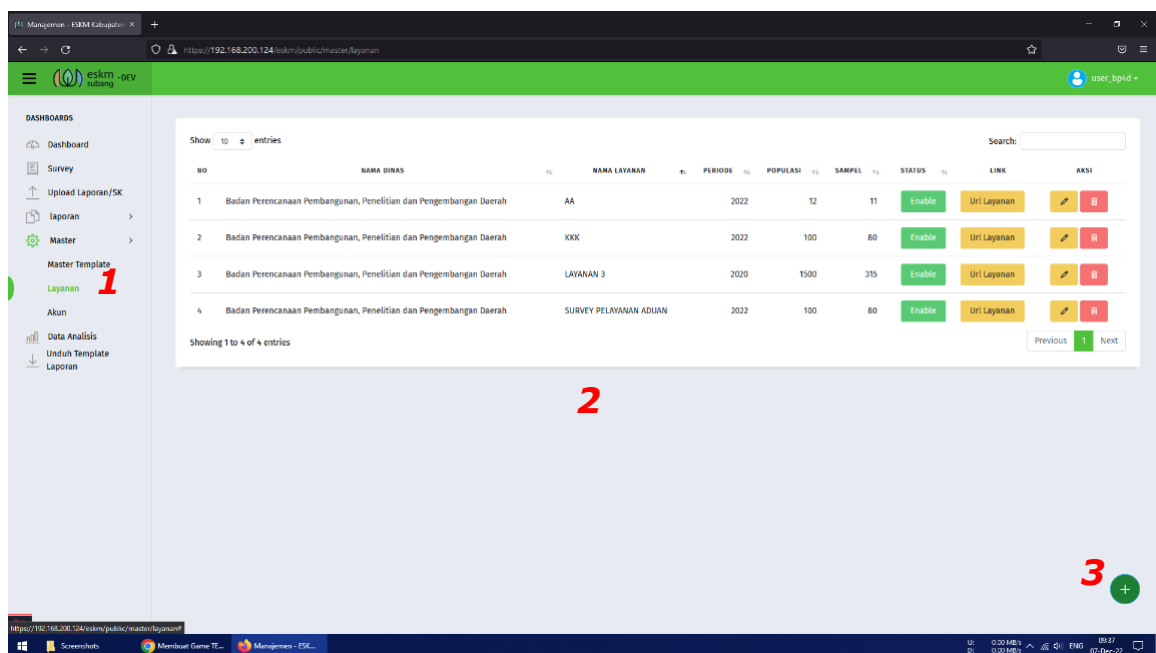
Pertanyaan Aspek Importance

Pertanyaan	Jawaban	Bobot
A	Jawaban A	1

Pembuatan Layanan Survei

Setelah Master Generate Pertanyaan telah dibuat, untuk penambahan layanan survei yang akan diberikan ke responden bisa dilakukan dengan cara :

1. Akses Menu Master, kemudian klik Sub-Menu Layanan,
2. Selanjutnya tampil Halaman List Master Layanan seperti pada **Gambar 1.5**
3. Klik pada Ikon + untuk menambahkan Master Layanan yang baru



Gambar 1.5

Pembuatan Layanan Survei

Tambah Data Layanan ✕

4

Kategori	Periode
Dinas	2024
Nama Perangkat Daerah	Jumlah Populasi Layanan Survei
Sekretariat Daerah	100 5
Nama Layanan	Sampel Populasi Layanan Survei
Survey Layanan Pelanggan UKPBJ	80 6
Status Layanan	Generate Pertanyaan Layanan
Enable	KUISIONER KEPUASAN PELANGGAN UKPBJ (PENYEDIA BARU) 7

Gambar 1.6

- 4.** Pada Form Tambah Data Layanan Survei, silahkan isi periode layanan survei dan nama layanan Survei anda. (1 periode terdiri dari 2 semester).
- 5.** Masukkan jumlah populasi perkiraan responden yang akan mengisi layanan survey dalam kurun waktu 1 periode.
- 6.** Jumlah sampel survei akan terisi otomatis oleh sistem dihitung berdasarkan jumlah populasi yang di masukkan. (Sampel ini merupakan sampel untuk 1 periode).
- 7.** Pilih master generate pertanyaan yang akan digunakan dalam layanan survei kemudian klik tombol simpan layanan.

Populasi dan Sampel

- ✓ Jumlah sampel merupakan jumlah minimum responden survei yang harus dicapai agar nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) bisa dihitung.
- ✓ Jumlah sampel ini di hitung secara otomatis oleh sistem ketika jumlah populasi layanan survei telah ditentukan.
- ✓ Penghitungan jumlah sampel pada aplikasi ESKM ini didasarkan pada *tabel sampel Morgan dan Krejcie (Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)*.
- ✓ Penentuan sampel untuk semester 1 atau 2, ditentukan oleh sistem dengan cara mengambil setengah dari jumlah populasi untuk 1 periode, baru kemudian ditentukan sampel nya.

Contoh:

Populasi 1 periode = 100 responden

Populasi 1 semester = 50 responden

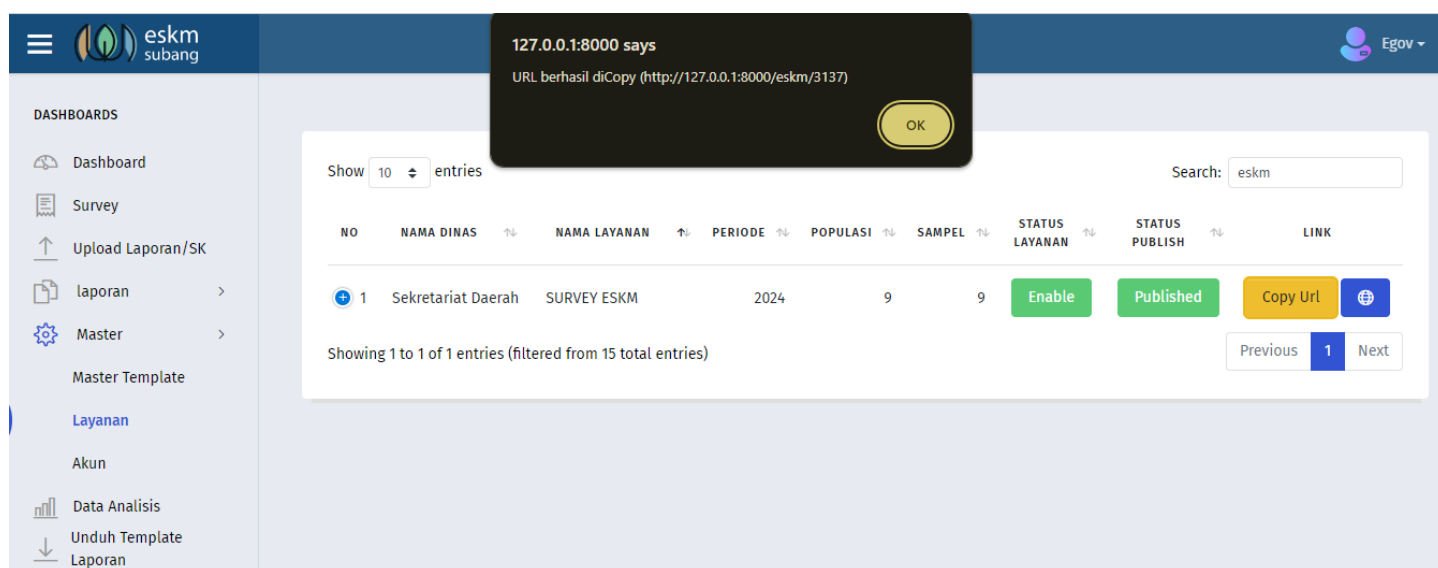
Sampel untuk 1 semester = 44 responden

- ✓ Untuk pengambilan jumlah responden semester 1 diambil dari data survei yang diisi dalam kurun waktu 6 bulan yaitu pada bulan Januari – Juni.
- ✓ Untuk semester 2 diambil dari data survei yang diisi dalam kurun waktu 6 bulan berikutnya yaitu pada bulan Juli – Desember.
- ✓ Apabila jumlah responden telah melebihi jumlah sampel, maka hasil survei tersebut tidak akan ikut dihitung untuk penentuan nilai IKM.

Penyebarluasan URL Layanan Survei

URL / Link dari layanan Survei yang telah dibuat diberikan kepada responden untuk selanjutnya dilakukan pengisian survei oleh responden yang bersangkutan,

URL ini bisa anda copy melalui halaman data layanan survei di halaman master layanan, dengan mengklik tombol Copy URL (**Gambar 1.7**)



Gambar 1.7

Anda bisa menggunakan layanan penyedia *short URL* seperti *s.id* (<https://home.s.id/>) untuk merubah tautan/link survei yang akan dibagikan agar lebih mudah terbaca oleh responden

Laporan Survei

Hasil survei berupa data responden dan jawaban survei bisa diakses di halaman Laporan, di halaman ini juga terdapat data saran yang berasal dari responden, Dokumen Surat Keterangan ataupun Laporan survei yang telah diupload oleh pengguna OPD

Untuk mengakses halaman Laporan ini bisa diakses melalui menu Laporan di menu sidebar (**Gambar 1.8**)

1. Klik menu laporan, kemudian klik Layanan/IKM. Pilih parameter Filter (pilih Dinas, Layanan survei, periode dan semester) kemudian klik *search*.
2. Laporan layanan survei akan tampil sesuai dengan parameter filter yang dipilih.
3. Klik Tombol **Export Data IKM** untuk mendownload hasil survei ke dalam format pdf. (**Gambar 1.9**)

Filter : 1

Dinas: Sekretariat Daerah

Layanan: SURVEY ESKM

Periode: 2024

Semester: == Semua Semester ==

3 Export Data IKM Search

2

Show 10 entries Search:

NO	DINAS	LAYANAN	PERIODE
1	Sekretariat Daerah	SIMDOKUM	2023
2	Sekretariat Daerah	JAWARA KERJA	2023
3	Sekretariat Daerah	SIMPUL	2023
4	Sekretariat Daerah	SUBANG UPDATE	2023
5	Sekretariat Daerah	PINDAI	2023
6	Sekretariat Daerah	BULETIN JAWARA	2023
7	Sekretariat Daerah	KEPUASAN PELANGGAN UKPBJ (PENYEDIA BARANG DAN JASA)	2023
8	Sekretariat Daerah	KEPUASAN PELANGGAN UKPBJ (MASYARAKAT)	2023

Gambar 1.8

Laporan Survei

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
SURVEY ADUAN
(PERFORMANCE ANALYSIS)**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai/Unsur	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
NRR/Unsur	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
NRR tertbg/Unsur	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	*)3
IKM Unit Pelayanan										**) 60

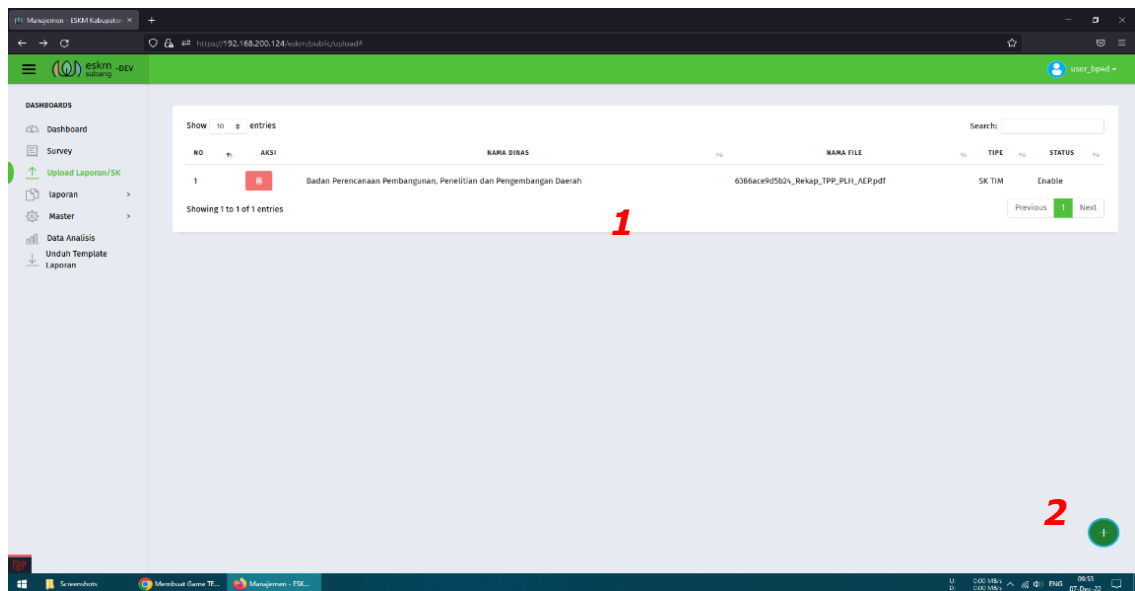
U1 - U9	= Unsur - unsur Pelayanan	NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
NRR	= Nilai Rata - rata	U1	Persyaratan	3
IKM	= Index Kepuasan Masyarakat	U2	Prosedur	3
*)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang	U3	Waktu Pelayanan	3
- *)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang x 20	U4	Biaya/Tarif	3
NRR/Unsur	= Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang torisi	U5	Produk Layanan	3
NRR Tertimbang	= NRR per unsur x 0.111 per unsur	U6	Kompetensi Pelaksana	3
		U7	Perilaku Pelasana	3
		U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3
		U9	Sarana dan Prasarana	3

Gambar 1.9

Upload Dokumen Surat Keterangan / Laporan Survei

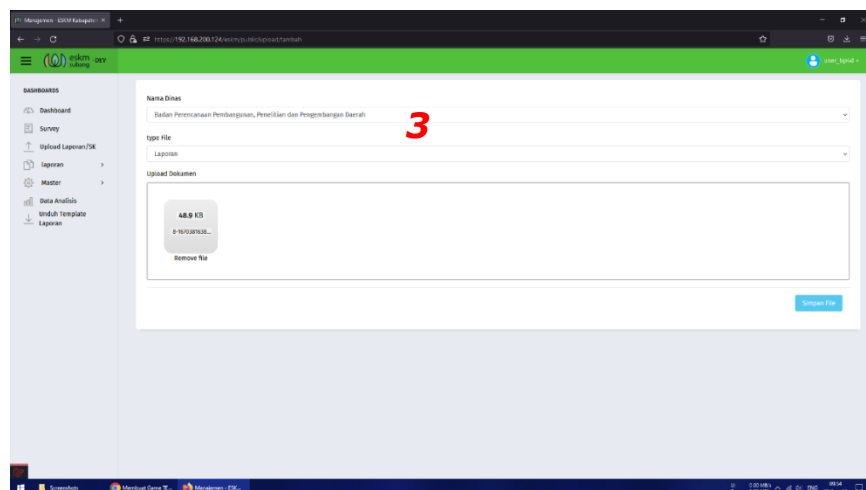
Upload dokumen Surat Keterangan / Laporan Hasil Survei yang telah dilakukan bisa dilakukan dengan cara:

1. Klik Pada menu Upload Laporan/SK, akan muncul tampilan indeks file hasil upload (**Gambar 1.11**)
2. Klik pada Ikon + untuk tambah Upload Dokumen



Gambar 1.11

3. Pilih Nama Dinas, type File dan Upload Dokumen kemudian klik Simpan File seperti pada **Gambar 1.12**



Gambar 1.12

Analisis Data

(Importance Performance Analysis)

Untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan jasa / layanan yang telah diberikan, dilakukan sebuah metode analisis data *Importance Performance Analysis*.

Hasil dari analisis ini dituangkan ke dalam bentuk diagram kartesius dan diagram kuadran.

Akses halaman analisis data di menu Data Analisis, selanjutnya pilih dinas / OPD beserta layanan yang akan dilakukan proses analisis data, kemudian klik tombol Analisis Data.

Pilih Dinas dan Layanan :

Dinas: Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah

Layanan: SURVEY ADUAN

[Analisis Data](#)

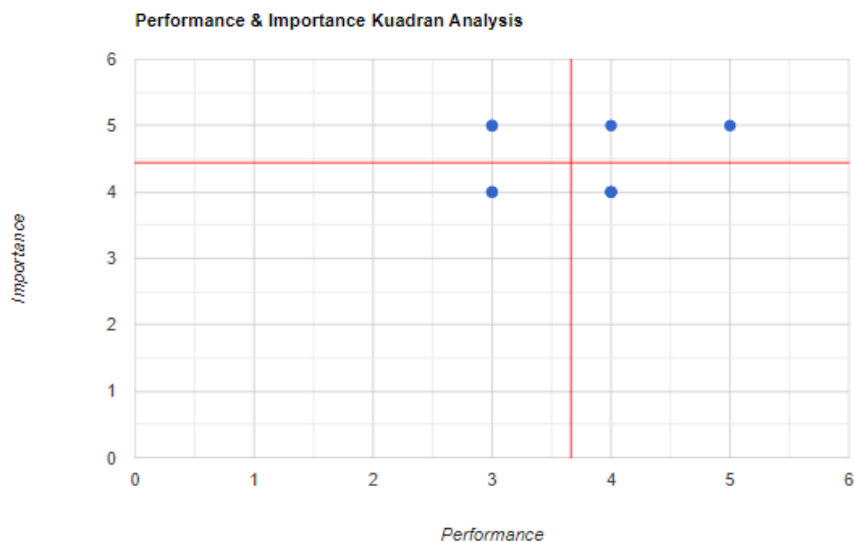
PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH SURVEY PELAYANAN ADUAN (PERFORMANCE ANALYSIS)										
NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	3	4	4	5	4	3	
Nilai/Unsur	4	3	3	3	4	4	5	4	3	
NRR/Unsur	4	3	3	3	4	4	5	4	3	
NRR tertbg/Unsur	0.44	0.33	0.33	0.33	0.44	0.44	0.56	0.44	0.33	*)3.67
IKM Unit Pelayanan										**) 73.33

U1 - U9	Unsur - unsur Pelayanan	NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
NRR	*) Nilai Rata - rata	U1	Persyaratan	4
IKM	*) Index Kepuasan Masyarakat	U2	Prosedur	3
...*)	*) Jumlah NRR IKM Tertimbang	U3	Waktu Pelayanan	3
...*)	*) Jumlah NRR IKM Tertimbang x 20	U4	Biaya/Tarif	3
NRR/Unsur	*) Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi	U5	Produk Layanan	4

Analisis Data

(Importance Performance Analysis)

Diagram Kartesius



Kuadran Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Kualitas Pelayanan

KUADRAN I Prioritas Utama <i>(Concentrate Here)</i> Unsur No : 4,9	KUADRAN II Pertahankan Prestasi <i>(Keep Up The Good Work)</i> Unsur No : 7,8
KUADRAN III Prioritas Rendah <i>(Low Priority)</i> Unsur No : 2,3	KUADRAN IV Berlebihan <i>(Possible Overkill)</i> Unsur No : 1,5,6

Contoh Diagram Analisis IPA