



BUPATI SLEMAN
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
PERATURAN BUPATI SLEMAN
NOMOR 5.2 TAHUN 2014

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SLEMAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk menilai kinerja aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan kepada penerima pelayanan publik, perlu melakukan survei kepuasan masyarakat yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa untuk melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat, memerlukan pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950, Nomor 44);

2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004, Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008, Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang 1950 Nomor 12, 13, 14, dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten di Jawa Timur/Tengah/Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Tahun 1950, Nomor 59);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012, Nomor 215);
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Bupati Sleman Nomor 19 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Sleman.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sleman.
3. Bupati adalah Bupati Sleman.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM, adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
5. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Penyelenggara pelayanan publik adalah Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik melalui Unit Pelayanan Publik.
7. Unit pelayanan publik adalah Organisasi Perangkat Daerah maupun satuan organisasi di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang secara langsung maupun tidak langsung melaksanakan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
8. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat/pegawai unit pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Sleman yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

9. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, badan usaha, dan lembaga non pemerintah yang menerima pelayanan dari pelaksana pelayanan publik.
10. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan publik.
11. Kuesioner adalah daftar pertanyaan mengenai pendapat responden terhadap kinerja pelayanan publik.
12. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari pelaksana pelayanan publik.
13. Biaya pelayanan publik adalah retribusi dan atau tarif atas pelayanan publik yang dipungut berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
14. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan IKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan publik.
15. Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan publik yang diberikan kepada penerima pelayanan publik dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
16. Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan jenis pelayanannya.
17. Kejelasan petugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan publik.
18. Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan publik terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
19. Tanggung jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan publik.
20. Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
21. Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit pelayanan publik.
22. Keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status penerima pelayanan publik yang dilayani.
23. Kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan publik kepada penerima pelayanan publik secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

24. Kualitas produk pelayanan adalah tingkat kualitas hasil/output pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memenuhi harapan penerima pelayanan publik.
25. Kepastian biaya pelayanan adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
26. Kepastian jadwal pelayanan adalah pelaksanaan waktu pelayanan publik, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
27. Kenyamanan lingkungan adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan publik yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan publik.
28. Keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan publik ataupun sarana yang digunakan, sehingga penerima pelayanan publik merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan publik.

BAB II PENYUSUNAN IKM

Pasal 2

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik melaksanakan penyusunan IKM.
- (2) Penyusunan IKM dilaksanakan dalam rangka:
 - a. mengetahui kinerja unit pelayanan publik secara berkala;
 - b. menyiapkan bahan untuk menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pasal 3

- (1) Penyusunan IKM menggunakan metode survei kepada penerima pelayanan publik.
- (2) Unsur pelayanan publik sebagai objek survei dalam penyusunan IKM meliputi:
 - a. prosedur pelayanan;
 - b. persyaratan pelayanan;
 - c. kejelasan petugas pelayanan;
 - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
 - e. tanggung jawab petugas pelayanan;
 - f. kemampuan petugas pelayanan;
 - g. kecepatan pelayanan;
 - h. keadilan mendapatkan pelayanan;

- i. kesopanan dan keramahan petugas;
- j. kualitas produk pelayanan;
- k. kepastian biaya pelayanan;
- l. kepastian jadwal pelayanan;
- m. kenyamanan lingkungan; dan
- n. keamanan pelayanan.

BAB III TATA CARA PENYUSUNAN IKM

Bagian Kesatu Tahapan

Pasal 4

Penyusunan IKM dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. persiapan penyusunan IKM;
- b. pengambilan data IKM;
- c. pengolahan data IKM; dan
- d. penyajian hasil penyusunan IKM.

Pasal 5

- (1) Pelaksanaan penyusunan IKM dapat dilakukan dengan cara:
 - a. IKM disusun oleh penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu Sekretariat Daerah yang secara operasional dikoordinasikan oleh Bagian Organisasi; atau
 - b. IKM disusun secara mandiri oleh unit pelayanan publik.
- (2) Unit pelayanan publik dalam melaksanakan penyusunan IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a berkoordinasi dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman.

Bagian Kedua Persiapan Penyusunan IKM

Pasal 6

Persiapan penyusunan IKM dilakukan dengan cara:

- a. penyiapan instrumen survei kepuasan masyarakat;
- b. penetapan responden survei; dan
- c. penentuan lokasi pengambilan data.

Pasal 7

Penyiapan instrumen survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a dilaksanakan dalam bentuk penyusunan kuesioner.

Pasal 8

- (1) Kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 paling sedikit berisi:
 - a. rumusan identitas responden;
 - b. rumusan identitas pencacah;
 - c. rumusan pertanyaan untuk responden.
- (2) Rumusan identitas responden sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disusun dengan informasi yang dapat menggambarkan profil responden.
- (3) Rumusan identitas pencacah/pengumpul data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b disusun dengan informasi yang dapat menggambarkan profil pencacah/pengumpul data.
- (4) Rumusan pertanyaan untuk responden sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c disusun sesuai dengan unsur pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2).

Pasal 9

Kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 terdiri atas 14 (empat belas) pertanyaan tertutup dengan jawaban pilihan ganda yang berisi 4 (empat) pilihan jawaban.

Pasal 10

- (1) Penetapan responden survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b, dilaksanakan secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan masing-masing unit pelayanan publik.
- (2) Jumlah responden survey ditetapkan sesuai dengan rata-rata jumlah penerima pelayanan publik dengan kriteria sebagai berikut:
 - a. jumlah responden sebanyak 150 (seratus lima puluh) responden, pada unit pelayanan publik yang memiliki jumlah rata-rata penerima pelayanan publik lebih dari 150 (seratus lima puluh) per bulan;
 - b. jumlah responden sebanyak 100 (seratus) responden, pada unit pelayanan publik yang memiliki jumlah rata-rata penerima pelayanan publik antara 100 (seratus) hingga 150 (seratus lima puluh) per bulan;

- c. jumlah responden sebanyak 50 (lima puluh) responden, pada unit pelayanan publik yang memiliki jumlah rata-rata penerima pelayanan publik kurang dari 100 (seratus) per bulan.

Pasal 11

Penentuan lokasi pengambilan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c didasarkan pada lokasi pelayanan publik pada masing-masing unit pelayanan publik.

Bagian Ketiga Pengambilan Data IKM

Pasal 12

Pelaksanaan pengambilan data IKM dilakukan dengan pengisian kuesioner oleh responden survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9.

Pasal 13

Pengisian kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dilakukan dengan cara:

- a. kuesioner diisi sendiri oleh responden dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan; atau
- b. kuesioner diisikan oleh pencacah/pengumpul data melalui wawancara langsung dengan responden.

Bagian Keempat Pengolahan Data IKM

Pasal 14

Pengolahan data IKM dilaksanakan dengan menghitung isian responden pada kuesioner terhadap masing-masing unsur pelayanan.

Pasal 15

Penghitungan nilai pada masing-masing unsur pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 menggunakan metode:

- a. memasukkan data dan penghitungan indeks melalui program komputer/ sistem *database*; atau
- b. memasukkan data isian kuesioner secara manual ke dalam formulir penghitungan manual.

Pasal 16

Hasil pengolahan data IKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan hasil pengambilan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12.

Bagian Kelima Penyajian Hasil Penyusunan IKM

Pasal 17

Penyajian hasil penyusunan IKM memuat materi paling sedikit:

- a. nilai IKM unit pelayanan publik;
- b. prioritas peningkatan kualitas pelayanan publik.

Bagian Keenam Format Penyusunan IKM

Pasal 18

Pelaksanaan penyusunan IKM didasarkan pada panduan teknis dan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV TINDAK LANJUT HASIL PENYUSUNAN IKM

Pasal 19

Hasil penyusunan IKM digunakan untuk:

- a. penyusunan strategi meningkatkan kualitas pada unsur pelayanan yang mempunyai nilai paling rendah;
- b. penyusunan strategi mempertahankan dan meningkatkan kualitas pada unsur pelayanan yang mempunyai nilai cukup tinggi.

Pasal 20

- (1) Unit pelayanan publik dalam rangka membandingkan indeks kinerja melakukan survei kepuasan masyarakat secara periodik dan berkesinambungan.
- (2) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.
- (3) Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.

BAB V
PELAPORAN DAN PUBLIKASI HASIL PENILAIAN IKM

Pasal 21

- (1) Hasil penyusunan IKM dan rencana tindak lanjut dilaporkan kepada Sekretaris Daerah melalui Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah.
- (2) Hasil penyusunan IKM dipublikasikan kepada masyarakat oleh unit pelayanan publik.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sleman.

Ditetapkan di Sleman
pada tanggal 1 April 2014

BUPATI SLEMAN,

ttd

SRI PURNOMO

Diundangkan di Sleman
pada tanggal 1 April 2014

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SLEMAN,

ttd

SUNARTONO

BERITA DAERAH KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2014 NOMOR 6 SERI D

III. PENDAPAT RESPONDEN

Mohon berkenan memberikan jawaban dengan memberi tanda sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara

1. Bagaimana prosedur pelayanan di instansi kami?	<input type="checkbox"/> Sulit	<input type="checkbox"/> Kurang mudah	<input type="checkbox"/> Mudah	<input type="checkbox"/> Sangat mudah
2. Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan produk/jenis pelayanan yang Bapak/Ibu/Saudara butuhkan?	<input type="checkbox"/> Tidak sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang sesuai	<input type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat sesuai
3. Apakah Bapak/Ibu/Saudara mendapatkan kejelasan dan kepastian tentang siapa pegawai yang seharusnya melayani?	<input type="checkbox"/> Tidak jelas	<input type="checkbox"/> Kurang jelas	<input type="checkbox"/> Jelas	<input type="checkbox"/> Sangat jelas
4. Bagaimana kedisiplinan pegawai yang melayani Bapak/Ibu/Saudara?	<input type="checkbox"/> Tidak disiplin	<input type="checkbox"/> Kurang disiplin	<input type="checkbox"/> Disiplin	<input type="checkbox"/> Sangat disiplin
5. Bagaimana tanggung jawab pegawai yang melayani Bapak/Ibu/Saudara?	<input type="checkbox"/> Tidak bertanggung jawab	<input type="checkbox"/> Kurang bertanggung jawab	<input type="checkbox"/> Bertanggung jawab	<input type="checkbox"/> Sangat bertanggung jawab
6. Bagaimana kemampuan pegawai dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara?	<input type="checkbox"/> Tidak mampu	<input type="checkbox"/> Kurang mampu	<input type="checkbox"/> Mampu	<input type="checkbox"/> Sangat mampu
7. Bagaimana kecepatan pelayanan di instansi kami?	<input type="checkbox"/> Lambat	<input type="checkbox"/> Kurang cepat	<input type="checkbox"/> Cepat	<input type="checkbox"/> Sangat cepat
8. Apakah Bapak/Ibu/Saudara diperlakukan adil dalam mendapatkan pelayanan di instansi kami?	<input type="checkbox"/> Tidak adil	<input type="checkbox"/> Kurang adil	<input type="checkbox"/> Adil	<input type="checkbox"/> Sangat adil
9. Bagaimana kesopanan dan keramahan pegawai yang melayani Bapak/Ibu/Saudara?	<input type="checkbox"/> Tidak sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> Kurang sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> Sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah
10. Bagaimana kualitas produk pelayanan yang Bapak/Ibu/Saudara dapatkan dari instansi kami?	<input type="checkbox"/> Tidak baik	<input type="checkbox"/> Kurang baik	<input type="checkbox"/> Baik	<input type="checkbox"/> Sangat baik
11. Apakah biaya yang Bapak/Ibu/Saudara bayar sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan?	<input type="checkbox"/> Selalu tidak sesuai	<input type="checkbox"/> Kadang-kadang sesuai	<input type="checkbox"/> Banyak sesuai	<input type="checkbox"/> Selalu sesuai
12. Bagaimana ketepatan jadwal pelayanan di instansi kami?	<input type="checkbox"/> Selalu tidak tepat	<input type="checkbox"/> Kadang-kadang tepat	<input type="checkbox"/> Banyak tepatnya	<input type="checkbox"/> Selalu tepat
13. Apakah Bapak/Ibu/Saudara merasa nyaman dalam memanfaatkan sarana prasarana pelayanan di instansi kami?	<input type="checkbox"/> Tidak nyaman	<input type="checkbox"/> Kurang nyaman	<input type="checkbox"/> Nyaman	<input type="checkbox"/> Sangat nyaman
14. Apakah Bapak/Ibu/Saudara merasa aman dalam memanfaatkan pelayanan di instansi kami?	<input type="checkbox"/> Tidak aman	<input type="checkbox"/> Kurang aman	<input type="checkbox"/> Aman	<input type="checkbox"/> Sangat aman

- b. Kuesioner IKM untuk Unit Pelayanan Publik Penyelenggara Pelayanan Langsung bagi Masyarakat yang Tidak Dipungut Biaya:

Survei Kepuasan Masyarakat

Pemerintah Kabupaten Sleman Tahun....

UPP :

Nomor
Responden:

I. DATA RESPONDEN	
Umur	th.
Jenis Kelamin	1. Laki - laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah 4. D1 – D3 – D4 2. SLTP 5. S – 1 3. SLTA 6. S – 2 ke atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 4. Petani 2. Pegawai Swasta 5. Pelajar/Mahasiswa 3. Wiraswasta/Usahawan 6. Lainnya

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
NIP/data lain	

III. PENDAPAT RESPONDEN

Mohon berkenan memberikan jawaban dengan memberi tanda \surd sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara

1. Bagaimana prosedur pelayanan di instansi kami? Sulit Kurang mudah Mudah Sangat mudah
-
2. Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai
dengan produk/jenis pelayanan yang
Bapak/Ibu/Saudara butuhkan?
-
3. Apakah Bapak/Ibu/Saudara mendapatkan Tidak jelas Kurang jelas Jelas Sangat jelas
kejelasan dan kepastian tentang siapa pegawai
yang seharusnya melayani?
-

4. Bagaimana kedisiplinan pegawai yang melayani Bapak/Ibu/Saudara?	<input type="checkbox"/> Tidak disiplin	<input type="checkbox"/> Kurang disiplin	<input type="checkbox"/> Disiplin	<input type="checkbox"/> Sangat disiplin
5. Bagaimana tanggung jawab pegawai yang melayani Bapak/Ibu/Saudara?	<input type="checkbox"/> Tidak bertanggung jawab	<input type="checkbox"/> Kurang bertanggung jawab	<input type="checkbox"/> Bertanggung jawab	<input type="checkbox"/> Sangat bertanggung jawab
6. Bagaimana kemampuan pegawai dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara?	<input type="checkbox"/> Tidak mampu	<input type="checkbox"/> Kurang mampu	<input type="checkbox"/> Mampu	<input type="checkbox"/> Sangat mampu
7. Bagaimana kecepatan pelayanan di instansi kami?	<input type="checkbox"/> Lambat	<input type="checkbox"/> Kurang cepat	<input type="checkbox"/> Cepat	<input type="checkbox"/> Sangat cepat
8. Apakah Bapak/Ibu/Saudara diperlakukan adil dalam mendapatkan pelayanan di instansi kami?	<input type="checkbox"/> Tidak adil	<input type="checkbox"/> Kurang adil	<input type="checkbox"/> Adil	<input type="checkbox"/> Sangat adil
9. Bagaimana kesopanan dan keramahan pegawai yang melayani Bapak/Ibu/Saudara?	<input type="checkbox"/> Tidak sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> Kurang sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> Sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah
10. Bagaimana kualitas produk pelayanan publik yang Bapak/Ibu/Saudara dapatkan dari instansi kami?	<input type="checkbox"/> Tidak baik	<input type="checkbox"/> Kurang baik	<input type="checkbox"/> Baik	<input type="checkbox"/> Sangat baik
11. Jenis pelayanan yang Bapak/Ibu/Saudara manfaatkan seharusnya TIDAK DIPUNGUT BIAYA. Apakah demikian kenyataannya?	<input type="checkbox"/> Selalu dipungut	<input type="checkbox"/> Kadang-kadang dipungut	<input type="checkbox"/> Jarang dipungut	<input type="checkbox"/> Selalu tidak dipungut
12. Bagaimana ketepatan jadwal pelayanan di instansi kami?	<input type="checkbox"/> Selalu tidak tepat	<input type="checkbox"/> Kadang-kadang tepat	<input type="checkbox"/> Banyak tepatnya	<input type="checkbox"/> Selalu tepat
13. Apakah Bapak/Ibu/Saudara merasa nyaman dalam memanfaatkan sarana prasarana pelayanan di instansi kami?	<input type="checkbox"/> Tidak nyaman	<input type="checkbox"/> Kurang nyaman	<input type="checkbox"/> Nyaman	<input type="checkbox"/> Sangat nyaman
14. Apakah Bapak/Ibu/Saudara merasa aman dalam memanfaatkan pelayanan di instansi kami?	<input type="checkbox"/> Tidak aman	<input type="checkbox"/> Kurang aman	<input type="checkbox"/> Aman	<input type="checkbox"/> Sangat aman

- c. Kuesioner IKM untuk Unit Pelayanan Publik Penyelenggara Pelayanan Tidak Langsung bagi Masyarakat (Penyelenggara Pelayanan kepada Birokrasi/Instansi/Pegawai):

Survei Kepuasan Pelayanan

Pemerintah Kabupaten Sleman Tahun.....

UPP :

Nomor
Responden:

I. DATA RESPONDEN	
Umur	th.
Jenis Kelamin	1. Laki – laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah 4. D1 – D3 – D4
	2. SLTP 5. S – 1
	3. SLTA 6. S – 2 ke atas
Frekuensi rata-rata interaksi dengan instansi penyelenggara layanan	1. Setiap hari 4. Sebulan sekali
	2. Seminggu sekali 5. Setahun sekali
	3. Dua minggu sekali 6. > Setahun sekali

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
NIP/data lain	

III. PENDAPAT RESPONDEN

Mohon berkenan memberikan jawaban dengan memberi tanda sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara

1. Bagaimana kemudahan Bapak/Ibu/Saudara Sulit Kurang mudah Mudah Sangat mudah dalam mendapatkan pelayanan dan atau informasi dari instansi kami?
-
2. Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai dengan produk pelayanan atau informasi yang Bapak/Ibu/Saudara butuhkan?
-
3. Apakah Bapak/Ibu/Saudara mendapatkan Tidak jelas Kurang jelas Jelas Sangat jelas kejelasan dan kepastian tentang siapa pegawai yang seharusnya melayani?
-

4. Bagaimana kedisiplinan pegawai yang melayani Bapak/Ibu/Saudara?	<input type="checkbox"/> Tidak disiplin	<input type="checkbox"/> Kurang disiplin	<input type="checkbox"/> Disiplin	<input type="checkbox"/> Sangat disiplin
5. Bagaimana tanggung jawab pegawai yang melayani Bapak/Ibu/Saudara?	<input type="checkbox"/> Tidak bertanggung jawab	<input type="checkbox"/> Kurang bertanggung jawab	<input type="checkbox"/> Bertanggung jawab	<input type="checkbox"/> Sangat bertanggung jawab
6. Bagaimana kemampuan pegawai dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara?	<input type="checkbox"/> Tidak mampu	<input type="checkbox"/> Kurang mampu	<input type="checkbox"/> Mampu	<input type="checkbox"/> Sangat mampu
7. Bagaimana kecepatan pelayanan di instansi kami?	<input type="checkbox"/> Lambat	<input type="checkbox"/> Kurang cepat	<input type="checkbox"/> Cepat	<input type="checkbox"/> Sangat cepat
8. Apakah Bapak/Ibu/Saudara diperlakukan adil dalam mendapatkan pelayanan di instansi kami?	<input type="checkbox"/> Tidak adil	<input type="checkbox"/> Kurang adil	<input type="checkbox"/> Adil	<input type="checkbox"/> Sangat adil
9. Bagaimana kesopanan dan keramahan pegawai yang melayani Bapak/Ibu/Saudara?	<input type="checkbox"/> Tidak sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> Kurang sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> Sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah
10. Bagaimana kualitas produk pelayanan yang Bapak/Ibu/Saudara dapatkan dari instansi kami?	<input type="checkbox"/> Tidak baik	<input type="checkbox"/> Kurang baik	<input type="checkbox"/> Baik	<input type="checkbox"/> Sangat baik
11. Jenis pelayanan yang Bapak/Ibu/Saudara manfaatkan seharusnya TIDAK DIPUNGUT BIAYA. Apakah demikian kenyataannya?	<input type="checkbox"/> Selalu dipungut	<input type="checkbox"/> Kadang-kadang dipungut	<input type="checkbox"/> Jarang dipungut	<input type="checkbox"/> Selalu tidak dipungut
12. Apakah pelayanan dari instansi kami sudah memperhatikan ketepatan waktu?	<input type="checkbox"/> Selalu tidak tepat	<input type="checkbox"/> Kadang-kadang tepat	<input type="checkbox"/> Banyak tepatnya	<input type="checkbox"/> Selalu tepat
13. Apakah Bapak/Ibu/Saudara merasa nyaman dalam memanfaatkan sarana prasarana pelayanan di instansi kami?	<input type="checkbox"/> Tidak nyaman	<input type="checkbox"/> Kurang nyaman	<input type="checkbox"/> Nyaman	<input type="checkbox"/> Sangat nyaman
14. Apakah Bapak/Ibu/Saudara merasa aman dalam memanfaatkan pelayanan di instansi kami?	<input type="checkbox"/> Tidak aman	<input type="checkbox"/> Kurang aman	<input type="checkbox"/> Aman	<input type="checkbox"/> Sangat aman

2. PENGOLAHAN DATA IKM

- a. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata – rata tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	=	$\frac{1}{14}$	= 0,071
------------------------------------	---	---	---	----------------	---------

- b. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

IKM =	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}}$	x Nilai Penimbang
-------	---	-------------------

- c. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu antara 25–100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit Pelayanan x 25

- d. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan adalah sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Contoh:

Pengolahan Data IKM

UPP :
Alamat :
Telepon/faksimile :

NOMOR RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
dst.	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3

Pengolahan IKM per Responden dan per Unsur Pelayanan

UPP :
 Alamat :
 Telepon/faksimile :

RUMUS	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	457	467	465	464	470	482	446	466	482	465	466	458	473	476	
NRR per Unsur Pelayanan	3,05	3,11	3,10	3,09	3,13	3,21	2,97	3,11	3,21	3,10	3,11	3,05	3,15	3,17	
NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,23	0,21	0,22	0,23	0,22	0,22	0,22	0,22	0,23	
Jumlah NRR IKM Tertimbang															3,09
IKM Unit Pelayanan															77,35

Keterangan:

- Unit Pelayanan Publik (UPP) : diisi dengan nama Unit Pelayanan Publik yang dinilai.
- Alamat : diisi dengan alamat lengkap Unit Pelayanan Publik yang dinilai.
- Telepon/faksimile : diisi dengan nomor telepon/faksimile Unit Pelayanan Publik yang dinilai.
- Nomor responden : diisi dengan urutan responden dari awal sampai terakhir, sehingga secara otomatis dapat diketahui jumlah responden.
- Nilai per unsur pelayanan U.1 s.d. U.14 : diisi dengan nilai yang diberikan oleh responden terhadap masing-masing unsur pelayanan, sesuai urutan dalam kuesioner (U.1 = Unsur Pelayanan 1, U.14 = Unsur Pelayanan 14).
- Jumlah nilai per unsur pelayanan : diisi dengan cara menjumlah nilai masing-masing unsur (ke bawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.
- NRR (Nilai Rata-Rata) per unsur pelayanan : diisi dengan nilai rata-rata IKM per unsur pelayanan, dengan cara menjumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- NRR tertimbang per unsur pelayanan : diisi dengan jumlah nilai per unsur pelayanan dikalikan 0,071 (nilai bobot rata-rata tertimbang).
- Jumlah NRR IKM tertimbang : diisi dengan menjumlahkan NRR IKM tertimbang per unsur pelayanan dari U.1 s.d. U.14.
- IKM unit pelayanan : diisi dengan jumlah nilai IKM Unit Pelayanan Publik kali nilai dasar, yaitu 25.

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan publik sebagaimana tabel berikut:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,05
U2	Persyaratan pelayanan	3,11
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,10
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,09
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,13
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,21
U7	Kecepatan pelayanan	2,97
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,11
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,21
U10	Kualitas produk pelayanan	3,10
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,11
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,05
U13	Kenyamanan lingkungan	3,15
U14	Keamanan pelayanan	3,17

maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan publik dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,05 \times 0,071) + (3,11 \times 0,071) + (3,10 \times 0,071) + (3,09 \times 0,071) + (3,13 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (2,97 \times 0,071) + (3,11 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (3,10 \times 0,071) + (3,11 \times 0,071) + (3,05 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (3,17 \times 0,071)$$

= Nilai indeks adalah **3,09**

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = **3,09** x 25 = **77,35**
- b. Mutu pelayanan **B**
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

Pencacah/Pengumpul Data

(.....)

.....,20.....

Penanggung Jawab

(.....)

B. FORMAT PENYAJIAN HASIL PENYUSUNAN IKM

Data IKM disajikan dalam Laporan Penyusunan IKM dengan format paling sedikit memuat:

1. Kata Pengantar;
2. Latar Belakang;
3. Penetapan Responden;
4. Pengolahan Data;
5. Hasil Pelaksanaan Survei kepada Masyarakat;
6. Rencana Perbaikan pada Unsur yang Menjadi Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan;
7. Lampiran, yang memuat hasil pengisian kuesioner dan tabel pengolahan data.

BUPATI SLEMAN,

ttd

SRI PURNOMO