

LAMPIRAN PERATURAN WALI KOTA DEPOK

NOMOR 20 TAHUN 2018

TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KOTA DEPOK.

A. METODE SURVEI

Pelaksanaan survei ini mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

B. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

1. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. menyusun instrumen survei;
- b. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. menentukan responden;
- d. melaksanakan survei;
- e. mengolah hasil survei;
- f. menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

2. Teknik Survei

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain :

- a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. kuesioner elektronik (e-survei);
- d. diskusi kelompok terfokus;
- e. wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI

1. Persiapan Survei

a. penetapan Pelaksana

- 1) apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari:
 - a) pengarah/Penanggunjawab.
 - b) pelaksana, terdiri dari:
 - (1) ketua;
 - (2) anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
 - c) sekretariat sebanyak-banyaknya 3 (tiga) orang.
- 2) apabila bekerjasama dengan lembaga lain, perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik untuk dibuatkan Berita Acara. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari Badan Pusat Statistik (BPS), Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud dan Lembaga Survei yang terpercaya lainnya.

b. penyiapan Bahan Survei

1) kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis atau unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner (Tabel 3).

2) bagian Kuesioner

bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam:

1) bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

3) bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1 (satu);
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2 (dua);
- 3) baik, diberi nilai persepsi 3 (tiga);
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4 (empat).

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

- 4) diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2. penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. penetapan Jumlah Responden

teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** (Tabel 1) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dgn dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Tabel 1. Sampel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

b. lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan Puskesmas, unit pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan sebagainya;
- 2) lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

c. pelaksanaan Pengumpulan Data

1) pengumpulan data

untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2) pengisian kuesioner

pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

a) dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b) dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

(1) unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

(2) unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

D. LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA DAN LAPORAN HASIL SURVEI

1. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan sebagai berikut:

a. pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai yang dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a) menambah unsur yang dianggap relevan;
- b) memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1 (satu).

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PER-SEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	D	Tidak baik
2	2,60–3,064	65,00–76,60	C	Kurang baik
3	3,0644–3,532	76,61–88,30	B	Baik
4	3,5324–4,00	88,31–100,00	A	Sangat baik

b. pengolahan Data Survei

pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- a) pengolahan dengan komputer
Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *data base*.
- b) pengolahan secara manual
 - (1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

(2) langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

(a) nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh: untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

(b) nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

(c) pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

c. hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a) indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

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

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengancara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (hx 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

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

- (1) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $X \times 25 = y$
- (2) Mutu pelayanan (lihat Tabel 2, Mutu Pelayanan)
- (3) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel 2, Mutu Pelayanan)

- b) prioritas peningkatan kualitas pelayanan
Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
- c) penyusunan Jadwal.
Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:
 - (1) persiapan, 6 (enam) hari kerja;
 - (2) pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
 - (3) pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
 - (4) penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

2. Laporan Hasil Survei

Laporan Hasil Survei dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

a. Materi Pokok Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Materi pokok dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup: latar belakang masalah, tujuan Survei Kepuasan Masyarakat, metode, tim Survei Kepuasan Masyarakat dan jadwal pelaksanaan dan tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut:

- 1) pendahuluan:
 - a) latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - b) tujuan Survei Kepuasan Masyarakat berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM skala Kota Depok.

- c) metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
- d) tim Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari pengarah/penanggung jawab dan pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.
- e) jadwal Survei Kepuasan Masyarakat memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2) analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, deskripsi hasil analisis dan prioritas peningkatan kualitas pelayanan. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil Analisis survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 (dua) tahun sebelumnya.

3) penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

- b. untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat disetiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-*install* pada komputer masing-masing unit pelayanan.

Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem *Data Base* Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program, antara lain:

- a) *Operating Sistem (OS) DOS*, atau
 - b) *Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW)*,
 - c) *SPSS (Statistical Package for Social Sciences)*, dan lain-lainnya.
- c. untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan, dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.
- d. keberhasilan pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota tergantung kepada komitmen dan kesungguhan pejabat maupun pelaksana di masing-masing unit pelayanan serta masyarakat.

E. ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu dilakukan Analisis terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri. Analisis masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan cara:

a. Analisis Univariat

Analisis ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil Analisis ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses Analisis univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan Analisis deskriptif program SPSS.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari Analisis bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui Analisis ini, hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat tidak hanya dimunculkan Analisis kuantitatif saja (indeks atau angka Survei Kepuasan Masyarakat), tetapi juga Analisis kualitatif. Analisis ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil Analisis ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat dituangkan dalam tabel berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM										
NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU							PENANGGUNG JAWAB

Tabel 3. CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN..... KOTA DEPOK

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 07.30 – 11.30
 13.00 – 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : ASN TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)
 Jenis Layanan Yang Diterima : (misal : KTP, Akta, Poli Umum, dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)**

- | | | | |
|---|---|---|---|
| <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
 a. Tidak sesuai
 b. Kurang sesuai
 c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> | <p>P *)
 1
 2
 3
 4</p> | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
 a. Tidak kompeten
 b. Kurang kompeten
 c. Kompeten
 d. Sangat kompeten</p> | <p>P *)
 1
 2
 3
 4</p> |
| <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 a. Tidak mudah.
 b. Kurang mudah.
 c. Mudah.
 d. Sangat mudah.</p> | <p>1
 2
 3
 4</p> | <p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan&keramahan
 a. Tidak sopan dan ramah
 b. Kurang sopan dan ramah
 c. Sopan dan ramah
 d. Sangat sopan dan ramah</p> | <p>1
 2
 3
 4</p> |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
 a. Tidak cepat.
 b. Kurang cepat.
 c. Cepat.
 d. Sangat cepat.</p> | <p>1
 2
 3
 4</p> | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan
 a. Tidak ada.
 b. Ada tetapi tidak diterapkan.
 c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
 d. Diterapkan sepenuhnya.</p> | <p>1
 2
 3
 4</p> |
| <p>4. Bagaimana pendapatSaudara tentang Kesesuaian biaya/tarifdalam pelayanan denganperaturan perundangan
 a. Tidak sesuai
 b. Kurang sesuai
 c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> | <p>1
 2
 3
 4</p> | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan
 a. Tidak ada.
 b. Ada tetapi tidak berfungsi
 c. Berfungsi kurang maksimal
 d. Dikelola dengan baik.</p> | <p>1
 2
 3
 4</p> |
| <p>5. Bagaimana pendapatSaudara tentang Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standarpelayanan dengan hasilyang diberikan.
 a. Tidak sesuai
 b. Kurang sesuai
 c. Sesuai.
 d. Sangat sesuai</p> | <p>1
 2
 3
 4</p> | | |

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
Σ Nilai/ Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NRR/ Unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####
NRR tertbg/ Unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####
IKM Unit Pelayanan									

*)

**)

Keterangan :
 U1 – U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
 NRR = Nilai Rata-Rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per-unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
 NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	
Mutu Pelayanan	:
A (Sangat Baik)	: 88,31 – 100,00
B (Baik)	: 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	####
U2	Prosedur	####
U3	Waktu Pelayanan	####
U4	Biaya/ Tarif	####
U5	Produk Layanan	####
U6	Kompetensi Pelaksana	####
U7	Perilaku Pelaksana	####
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	####
U9	Sarana dan Prasarana	####

CONTOH PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT PELAYANAN
PEMERINTAH KOTA DEPOK
BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ TAHUN

NILAI IKM	NAMA LAYANAN
	<p align="center">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : orang</p> <p>JENIS KELAMIN</p> <p>- Laki-laki : orang</p> <p>- Perempuan : orang</p> <p>PENDIDIKAN</p> <p>- SD : orang</p> <p>- SMP : orang</p> <p>- SMA : orang</p> <p>- D III : orang</p> <p>- S1 : orang</p> <p>- S2 : orang</p> <p>Periode Survei = (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)</p>

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
 MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT
 KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN
 KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

WALI KOTA DEPOK,
TTD

K.H. MOHAMMAD IDRIS