



**PERATURAN BUPATI SUKABUMI NOMOR 30 TAHUN
2013 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
SUKABUMI**

**BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SUKABUMI
TAHUN 2013**

DAFTAR ISI

PERATURAN BUPATI SUKABUMI NOMOR 30 TAHUN 2013 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUKABUMI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Pengertian Umum	3
D. Sasaran	4
E. Ruang Lingkup	4
F. Manfaat	4
G. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	5
BAB II LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	7
A. Persiapan	7
B. Pelaksanaan Pengumpulan Data	11
C. Pengumpulan Data	12
D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks	14
E. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat	17
F. Pemasangan (Installation) Program	18
G. Survey Berkesinambungan	18
BAB III PENUTUP	21



BUPATI SUKABUMI

PERATURAN BUPATI SUKABUMI

NOMOR 30 TAHUN 2013

TENTANG

**PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN SUKABUMI**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SUKABUMI,

- Menimbang :
- a. bahwa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 38 ayat (1) mengamanatkan bahwa Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan ayat (2) mengamanatkan bahwa Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan, yang salah satunya adalah evaluasi kinerja pelaksana;
 - b. bahwa salah satu evaluasi kinerja pelaksana adalah pengukuran kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/ M.PAN /2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Sukabumi tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Berita Negara tanggal 8 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali 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);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
8. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

11. Peraturan ...

11. Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2007 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Sukabumi (Lembaran Daerah Kabupaten Sukabumi Tahun 2007 Nomor 1);
12. Peraturan Daerah Nomor 25 Tahun 2012 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sukabumi (Lembaran Daerah Kabupaten Sukabumi Tahun 2012 Nomor 25, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sukabumi Nomor 21;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUKABUMI

Pasal 1

- (1) Setiap unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi wajib memperhatikan dan mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan melalui kepuasan masyarakat penerima pelayanan.
- (2) Untuk mengukur kepuasan masyarakat penerima pelayanan dilakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat secara periodik dalam tiap triwulan atau paling sedikit (1) satu kali dalam (1) tahun yang dilaksanakan pada semester pertama pada setiap tahun.

Pasal 2

- (1) Pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Maksud dan Tujuan
- C. Pengertian Umum
- D. Sasaran
- E. Ruang Lingkup
- F. Manfaat
- G. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

BAB II ...

BAB II LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

- A. Persiapan
- B. Pelaksanaan Pengumpulan Data
- C. Pengolahan Data
- D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks
- E. Pemantauan, Evaluasi Dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat
- F. Pemasangan (*Installation*) Program Dan Survey Berkesinambungan
- G. Survei Berkesinambungan
- H. Format Pengolahan Data IKM dan Petunjuk Pengisian Manual

BAB III PENUTUP

- (2) Pedoman penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 3

Evaluasi, revisi dan penyempurnaan pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada unit pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi, dapat dilakukan paling banyak 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Pasal 4

- (1) Dalam masa sosialisasi paling lama 6 (enam) bulan sejak ditetapkannya Peraturan Bupati ini, unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi yang menjadi prioritas sasaran yang ditetapkan oleh penyelenggara/pembina/penanggung jawab pelayanan publik pemerintah daerah Kabupaten Sukabumi, wajib menyusun indeks kepuasan masyarakat yang dilaksanakan baik secara swakelola dan/atau bekerjasama dengan unit kerja melaksanakan fungsi koordinasi perumusan kebijakan pelayanan publik tingkat Kabupaten Sukabumi.
- (2) Dalam waktu paling lama 1 (satu) tahun sejak ditetapkannya Peraturan Bupati ini, setiap unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi, wajib menyusun indeks kepuasan masyarakat yang dilaksanakan baik secara swakelola atau oleh pihak ketiga yang independent dan professional sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 5

Pasal 5

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Palabuhanratu

pada tanggal 3 Juni 2013



Diundangkan di Palabuhanratu

pada tanggal 3 Juni 2013

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SUKABUMI,



BERITA DAERAH KABUPATEN SUKABUMI TAHUN 2013 NOMOR 30

Lampiran : Peraturan Bupati Sukabumi
Nomor : 30 Tahun 2013
Tanggal : 3 Juni 2013
Tentang : Pedoman Umum Penyusunan Indeks
Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan
Publik di Lingkungan Pemerintah
Kabupaten Sukabumi

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

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah di lingkungan pemerintah Kabupaten Sukabumi dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan secara langsung kepada unit kerja penyelenggara pelayanan publik/kotak pengaduan, maupun melalui media massa yang dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah diterbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 38 ayat (1) mengamanatkan bahwa Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan ayat (2) mengamanatkan bahwa Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan, yang salah satunya adalah evaluasi kinerja pelaksana. Salah satu evaluasi kinerja pelaksana adalah pengukuran kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/ M.PAN /2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Disamping

Di samping itu, data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan tindak lanjut terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Pemerintah Kabupaten Sukabumi dan SKPD/Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam Pedoman Umum Penyusunan IKM ini memuat 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristik pelayanan yang diselenggarakannya.

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan pedoman umum penyusunan IKM pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi dimaksudkan sebagai acuan unit penyelenggara pelayanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat penerima pelayanan dan mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan.

Penyusunan pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi bertujuan untuk:

- a. bahan penilaian berkala kinerja pelayanan publik oleh pembina/pemerintah daerah;
- b. bahan monitoring penyelenggaraan pelayanan publik oleh pembina/pemerintah daerah dan kepala unit penyelenggara pelayanan publik serta masyarakat; dan
- c. bahan kepala unit penyelenggara pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik.
- d. bagi masyarakat, IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

C. Pengertian ...

C. Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (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.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah Pemerintah Kabupaten Sukabumi.
3. Pemerintah Kabupaten Sukabumi adalah Bupati Sukabumi dan perangkatnya, termasuk BUMD.
4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Unit pelayanan publik adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), unit kerja pada SKPD dan BUMD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. Pemberi pelayanan publik adalah aparatur/pegawai pemerintah Kabupaten Sukabumi yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur/pegawai penyelenggara pelayanan.

D. Sasaran

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan Pemerintah Kabupaten Sukabumi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. Ruang Lingkup

Pedoman umum ini diterapkan terhadap seluruh unit pelayanan Pemerintah Kabupaten Sukabumi, sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik pada SKPD/unit kerja pelayanan publik SKPD dan BUMD.

F. Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Sukabumi;

5. Memacu ...

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

G. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men. PAN Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi Pemerintah, 14 (empat belas) unsur yang “*relevant*”, “*valid*” dan “*reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan ...

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

BAB II
LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

- a. Dilaksanakan secara swakelola oleh unit kerja pelayanan publik yang bersangkutan sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- b. Dilaksanakan secara swakelola oleh SKPD/BUMD dan SKPD/BUMD SKPD tersebut yang mempunyai lebih dari 10 (sepuluh) unit kerja pelayanan publik, dapat membentuk Tim Penyusunan IKM yang terdiri dari:
 - 1) Pengarah.
 - 2) Pelaksana yang terdiri dari:
 - a. Ketua.
 - b. Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak- banyaknya 5 (lima) orang.
 - 3) Sekretariat merangkap anggota sebanyak-banyaknya 3 (tiga) orang.
- c. Dapat dilaksanakan oleh pihak ketiga yang independen, profesional, dan berpengalaman, apabila SKPD/BUMD penyelenggara pelayanan publik mempunyai lebih dari 10 (sepuluh) unit kerja pelayanan publik dilakukan melalui “Perjanjian kerja sama” dan/atau sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pihak ketiga yang independen, profesional, dan berpengalaman Unit independen tersebut, seperti:
 - 1) Badan Pusat statistik (BPS).
 - 2) Perguruan Tinggi (Pakar).
 - 3) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).
 - 4) Pelaku Usaha atau
 - 5) Kombinasi dari unit tersebut 1 s.d. 4.

2. Penyiapan bahan.

a. Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

KUESIONER ...

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH KABUPATEN
SUKABUMI/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan *Indeks Kepuasan Masyarakat* secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Publik*.

Survei ini *menanyakan pendapat* masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

Pertanyaan sengaja dirancang sederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

....., 200...

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
KABUPATEN SUKABUMI/BUMD *):
..... SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :
UNIT PELAYANAN:
ALAMAT :
TELEPON/FAX :/.....

(..... ,200...)

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

*) Coret yang tidak perlu

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Umur Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	P *) 1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini. a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani. a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan. a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Wajar. d. Sangat wajar.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4	11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuai. d. Sesuai.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab.	1 2 3 4	12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepat. d. Sangat tepat.	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu	1 2 3 4	13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini. a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman.	1 2 3 4

*) Keterangan: P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)

b. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).
- Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai persepsi **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (**tidak mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya 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 ...

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

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya) pada saat sibuk;
- 2) Di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu (seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

4. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan IKM diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- a. Dilakukan ...

- a. Dilakukan sendiri oleh 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, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

C. Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

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

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (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
----------------------------------	---	---	---	----------------	---------

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \dots$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

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

- 1) Menambah unsur yang dianggap relevan.
- 2) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

2. Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/system data base aplikasi excell.

b. Pengolahan ..

b. secara manual

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14).
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan
 Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
 - b) Nilai indeks pelayanan
 Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

3. 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 jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

1. Indeks per 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 0,071.

Contoh:

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

Rata ...

Rata-Rata Nilai Per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Prosedur pelayanan	3,45
2.	Persyaratan pelayanan	2,65
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,53
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,31
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	1,55
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,12
7.	Kecepatan pelayanan	2,13
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,43
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,21
10.	Kewajaran biaya pelayanan	1,45
11.	Kepastian biaya pelayanan	1,93
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,31
13.	Kenyamanan lingkungan	3,03
14.	Keamanan pelayanan	1,56

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

$$(3,45 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } \mathbf{2,462}$$

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

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,462 \times 25 = \mathbf{61,55}$
- Mutu pelayanan **C**.
- Kinerja unit pelayanan **Kurang Baik**.

2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

3. Teknik ...

3. Teknik dan Sistematika Penulisan Laporan

Teknik dan Sitematika Laporan IKM unit kerja pelayanan publik disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- a. Teknik penulisan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang mengatur Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi
- b. Sistemtika Penulisan Laporan:
 - 1) Halaman Cover, dengan contoh format sebagai berikut:

LAPORAN			
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)			
PADA(Unit			
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH			
KABUPATEN SUKABUMI			
LOGO DAERAH			
Nama Unit Pelayanan	:	
Kelompok Pelayanan	:	Unit Pelayanan	Pemerintah Daerah
Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Tertimbang	:	3,008	Kriteria "B" (BAIK)
IKM Unit Pelayanan	:	75,201	Kriteria "B" (BAIK)
Catatan Keunggulan	:	1. Kenyamanan Lingkungan Pelayanan 2. Keamanan Pelayanan	
.....(UNIT KERJA PELAYANAN).....			
.....(SKPD)			
TAHUN 20..			

2) Bagian...

2) Bagian Isi, mencakup:

- a) Kata Pengantar.
- b) Daftar Isi
- c) Daftar Tabel
- d) Uraian Laporan :

BAB I PENDAHULUAN:

Berisi latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, manfaat, dasar pemilihan unit pelayanan, ruang lingkup pelayanan yang disurvei, dan sasaran yang ingin dicapai.

BAB II KONSEP PELAYANAN PUBLIK DAN IKM

Berisi konsep teoritis dan yuridis mengenai pelayanan publik dan IKM.

BAB III OBYEK DAN METODE SURVEY IKM

Berisi profil unit kerja pelayanan, metode dan pendekatan survey, serta prosedur survey IKM.

BAB IV HASIL SURVEY IKM DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil pengukuran IKM, pembahasan hasil pengukuran IKM dan evaluasi hasil survey IKM yang lalu serta prioritas kegiatan untuk meningkatkan IKM.

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

(Berisi kesimpulan dan rekomendasi)

- e) Lampiran :
 - 1. Daftar Kuesioner IKM;
 - 2. Pengolahan Data IKM; dan
 - 3. SK Tim Survey IKM jika ada.

E. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pengukuran dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap SKPD/Unit Pelayanan Publik pada SKPD dan BUMD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi oleh Bupati yang dikoordinasikan oleh Sekretariat Daerah yang dibantu oleh unit kerja yang melaksanakan fungsi pengembangan pelayanan publik.

2. Setiap ...

2. Setiap SKPD/Unit Pelayanan Publik pada SKPD dan BUMD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen atau berdasarkan tugas pokok dan fungsinya dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pengukuran dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
3. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut pelaporan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindaklanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
5. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan IKM unit pelayanan, instansi pemerintah yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan Kementerian PAN dan RB Cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik.

F. PEMASANGAN (*INSTALLATION*) PROGRAM.

Untuk memudahkan pengolahan data IKM di setiap unit pelayanan, dalam pedoman umum ini dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang dapat 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: Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) DOS dan Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW) aplikasi excel.

G. SURVEI BERKESINAMBUNGAN

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.

Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

H. FORMAT

H. FORMAT PENGOLAHAN DATA IKM DAN PETUNJUK PENGISIAN MANUAL

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN :
 ALAMAT :
 : Tlp/Fax.

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER 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.														
2.														
3.														
dst.														
147														
148.														
149.														
150.														
Jml Nilai per unsur														
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner														
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071														*)
IKM Unit pelayanan														**)

- Keterangan:**
- U1 s.d. U14 = Unsur Pelayanan200...
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat Penanggung Jawab
 - *) = Jml NRR IKM tertimbang
 - **) = IKM unit pelayanan x 25

(.....)

PETUNJUK PENGISIAN

Formulir Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan cara manual

1. Unit pelayanan : Isilah dengan jelas nama unit pelayanan yang di dinilai.
2. Alamat : Isilah dengan lengkap alamat unit pelayanan yang di dinilai (sampai dengan Kabupaten/Kota dan Propinsi) Nama Jalan, Kode Pos dan Nomor Telepon/Fax.
3. Nomor urut responden : Isilah urutan responden dari awal sampai terakhir sehingga secara otomatis dapat diketahui jumlah responden .
4. Nilai per unsur pelayanan U1 s.d. U14 : Isilah unsur pelayanan sesuai dengan nilai yang diberikan oleh responden, dari U.1 s.d U.14 sama dengan urutan dalam kuesioner.
: Isilah dengan menjumlah nilai masing-masing unsur (kebawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.
5. Jumlah nilai unsur pelayanan : Isilah nilai rata-rata IKM. per unsur pelayanan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi
6. Nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan : Isilah jumlah nilai per unsur pelayanan di kalikan 0,071 (nilai bobot rata-rata tertimbang).
7. Jumlah NRR tertimbang per unsur pelayanan
- 8.*) Jumlah NRR IKM tertimbang unit pelayanan : Isilah dengan menjumlahkan NRR IKM tertimbang per unsur pelayanan dari U1 s.d. U14.
- 9.***) IKM unit pelayanan : Isilah dengan jumlah nilai IKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25.

BAB III
PENUTUP

Dengan ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan IKM ini, semua unit kerja pelayanan publik (SKPD/Unit Kerja Pelayanan Publik pada SKPD dan BUMD) Pemerintah Kabupaten Sukabumi, baik yang langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima pelayanan dan yang memberikan pelayanan kepada instansi Pemerintah Kabupaten Sukabumi lainnya, wajib menyusun IKM secara periodik di lingkungan unit kerja masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat penerima pelayanan.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan IKM, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing unit kerja pelayanan publik serta masyarakatnya.


BUPATI SUKABUMI,

SUKMAWIJAYA