



BUPATI GARUT

PERATURAN BUPATI GARUT

NOMOR 726 TAHUN 2012

TENTANG

PEDOMAN UMUM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GARUT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI GARUT,

- Menimbang : a. bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
- b. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Umum Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Garut.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Barat (Berita Negara Tahun 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 Propinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4289);
5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
6. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4410);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4410);
8. 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 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);
9. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 38, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);

13. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 310);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 14 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Garut (Lembaran Daerah Kabupaten Garut Tahun 2008 Nomor 27);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 22 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Garut (Lembaran Daerah Kabupaten Garut Tahun 2008 Nomor 37) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 6 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 22 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Garut (Lembaran Daerah Kabupaten Garut Tahun 2012 Nomor 6);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 23 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Garut (Lembaran Daerah Kabupaten Garut Tahun 2008 Nomor 38) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 7 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 23 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Garut (Lembaran Daerah Kabupaten Garut Tahun 2012 Nomor 7);
18. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 24 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah dan Inspektorat Kabupaten Garut (Lembaran Daerah Kabupaten Garut Tahun 2008 Nomor 39) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 24 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah dan Inspektorat Kabupaten Garut (Lembaran Daerah Kabupaten Garut Tahun 2012 Nomor 8);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 26 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Garut (Lembaran Daerah Kabupaten Garut Tahun 2008 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 10 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 26 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Garut (Lembaran Daerah Kabupaten Garut Tahun 2012 Nomor 10);

20. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 27 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Garut (Lembaran Daerah Kabupaten Garut Tahun 2008 Nomor 42);
21. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Badan Pelaksana Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan Kabupaten Garut (Lembaran Daerah Kabupaten Garut Tahun 2009 Nomor 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 11 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Badan Pelaksana Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan Kabupaten Garut (Lembaran Daerah Kabupaten Garut Tahun 2012 Nomor 11);
22. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Garut (Lembaran Daerah Kabupaten Garut Tahun 2011 Nomor 7).

- Memperhatikan :
1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN UMUM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GARUT.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada pemerintah daerah selaku pengguna anggaran/pengguna barang yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah.

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. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi Pemerintah Daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).
6. 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.
7. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah daerah termasuk BUMD, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
8. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
9. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
11. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
13. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Penetapan IKM dimaksudkan sebagai acuan penilaian bagi unit pelayanan publik instansi Pemerintah Daerah daerah dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat.

Pasal 3

Tujuan pedoman umum survei kepuasan masyarakat unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Garut adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan publik, yang dilakukan secara periodik terhadap unit kerja pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Garut.

BAB III**PEDOMAN UMUM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT****Pasal 4**

Uraian pedoman umum survei kepuasan masyarakat unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Garut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV**KETENTUAN PENUTUP****Pasal 5**

Hal-hal lain yang belum cukup diatur dalam Peraturan Bupati ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur lebih lanjut oleh Pimpinan SKPD/unit kerja masing-masing.

Pasal 6

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

**Ditetapkan di Garut
pada tanggal 7 - 12 - 2012**

B U P A T I G A R U T,

t t d

ACENG H.M. FIKRI

**Diundangkan di Garut
pada tanggal 7 - 12 - 2012**

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN GARUT,

t t d

**H. IMAN ALIRAHMAN, SH, M.Si
PEMBINA UTAMA MADYA
NIP. 19590613 198503 1 008**

**BERITA DAERAH KABUPATEN GARUT
TAHUN 2012 NOMOR 91**

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN
PERUNDANG-UNDANGAN
SETDA KABUPATEN GARUT



**BUDI GAN GAN GUMILAR
PEMBINA/ IVa
NIP. 19690520 199603 1 005**

**LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI GARUT
NOMOR 726 TAHUN 2012
TANGGAL 7 - 12 - 2012**

**PEDOMAN UMUM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GARUT**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tuntutan masyarakat pada era desentralisasi terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan di atas sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah 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 melalui media massa, sehingga 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, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Instansi Pemerintah perlu melakukan kegiatan survei kepuasan masyarakat secara periodik terhadap Unit Pelayanan Publik di lingkungan instansi pemerintah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan. Di samping itu hasil data survei kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian 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 survei kepuasan masyarakat unit pelayanan publik diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Pemerintah Kabupaten Garut untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur IKM yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

B. Sasaran

1. tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah 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.

C. Ruang Lingkup

Pedoman umum ini diterapkan terhadap seluruh unit pelayanan instansi Pemerintah Kabupaten Garut, sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

D. Manfaat

Dengan tersedianya data IKM dari hasil survei 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 pada lingkup Pemerintah Kabupaten Garut;
5. memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Kabupaten Garut dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

E. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang "*relevan, valid*" dan "*reliabel*", 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 keterampilan 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 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.

II. LANGKAH-LANGKAH PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

- a) Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:
 - 1) Pengarah;
 - 2) Pelaksana yang terdiri dari:
 - (a) Ketua;
 - (b) Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak banyaknya 5 orang.
 - 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.
- b) Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui “perjanjian kerja sama” dengan unit independen. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh:
 - 1) Badan Pusat statistik (BPS);
 - 2) Perguruan Tinggi (Pakar);
 - 3) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM);
 - 4) Pelaku Usaha; atau
 - 5) Kombinasi dari unit angka 1) sampai dengan 4).

2. Penyiapan bahan

a) Kuesioner

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

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 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; dan
- 2) di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu (seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

4. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a) persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b) pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
- c) pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja; dan
- d) penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

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

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara sebagai berikut:

- 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 survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - 2) Unit independen yang sudah berpengalaman. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait, antara lain Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

C. Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

Nilai IKM dari hasil survei 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:

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

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

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

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:

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

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

- menambah unsur yang dianggap relevan.
- memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INERVAL 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

- Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.

- Pengolahan secara manual**

- 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 (ke bawah) 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. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

(b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 (empat belas) 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 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	2	3
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

1	2	3
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.

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

- Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian IKM.
- Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindaklanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
- Dalam rangka pelaksanaan penyusunan IKM unit pelayanan, instansi pemerintah yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan Kementerian PAN cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik.

IV. PEMASANGAN (*INSTALLATION*) PROGRAM

Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap 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:

- a. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) DOS; atau
- b. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW).

V. 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.

VI. PENUTUP

Dengan ditetapkan Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib menyusun indeks kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi Pemerintah Daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakatnya.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri oleh pimpinan instansi masing-masing.

BUPATI GARUT,

t t d

ACENG H.M FIKRI

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**UNIT PENYELENGARA PELAYANAN PUBLIK/BUMD :
KABUPATEN GARUT**

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 SESEDERHANA 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.

Garut, 20...

**INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PUBLIK/BUMD *):
KABUPATEN GARUT**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

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

(Garut,20.....)

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) <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>					Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	 Tahun			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1.	Laki-laki	2.	Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1.	SD Kebawah	4.	D1-D2-D3	<input type="checkbox"/>
	2.	SLTP	5.	S-1	
	3.	SLTA	6.	S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	1.	PNS/TNI/Polri	4.	Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/>
	2.	Pegawai Swasta	5.	Lainnya	
	3.	Wiraswasta/Usahawan			

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	P *)	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	P *)
a. Tidak mudah	1	a. Tidak adil	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang adil	2
c. Mudah	3	c. Adil	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat adil	4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sesuai	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani		10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	
a. Tidak jelas	1	a. Tidak wajar	1
b. Kurang jelas	2	b. Kurang wajar	2
c. Jelas	3	c. Wajar	3
d. Sangat jelas	4	d. Sangat wajar	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan		11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	
a. Tidak disiplin	1	a. Selalu tidak sesuai	1
b. Kurang disiplin	2	b. Kadang-kadang sesuai	2
c. Disiplin	3	c. Banyak sesuai	3
d. Sangat disiplin	4	d. Selalu sesuai	4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	P *)	12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	P *)
a. Tidak Bertanggung jawab	1	a. Selalu Tidak Tepat	1
b. Kurang Bertanggung jawab	2	b. Kadang-kadang Tepat	2
c. Bertanggung jawab	3	c. Banyak Tepatnya	3
d. Sangat Bertanggung jawab	4	d. Selalu Tepat	4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan		13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	
a. Tidak Mampu	1	a. Tidak Nyaman	1
b. Kurang Mampu	2	b. Kurang Nyaman	2
c. Mampu	3	c. Nyaman	3
d. Sangat Mampu	4	d. Sangat Nyaman	4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini		14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini	
a. Tidak Cepat	1	a. Tidak Aman	1
b. Kurang Cepat	2	b. Kurang Aman	2
c. Cepat.	3	c. Aman	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Aman	4

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

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN :
 ALAMAT :
 : Tlp/Fax.

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYAN													
	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														
Jml Nilai per unsur														
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi														
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071														*)
IKM Unit Pelayanan														**)

Keterangan:
 - U1 s.d. U14 = Unsur Pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat20...
 - *) = Jml NRR IKM tertimbang Penanggung Jawab
 - **) = 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 dinilai
2. Alamat : isilah dengan lengkap alamat unit pelayanan yang dinilai (sampai dengan Kecamatan dan Kelurahan/Desa) 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
5. Jumlah nilai unsur pelayanan : isilah dengan menjumlah nilai masing-masing unsur (kebawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi
6. Nilai rata-rata (NRR) per Unsur pelayanan : isilah nilai rata-rata IKM per unsur pelayanan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi
7. Jumlah NRR tertimbang per Unsur pelayanan : isilah jumlah nilai per unsur pelayanan di kalikan 0,071 (nilai bobot rata-rata tertimbang)
- 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