



SALINAN

BUPATI BULUNGAN  
PROVINSI KALIMANTAN UTARA

PERATURAN BUPATI BULUNGAN  
NOMOR 19 TAHUN 2021

TENTANG  
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BULUNGAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengetahui dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan yang diselenggarakan oleh perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bulungan, perlu dilakukan evaluasi melalui survei kepuasan masyarakat yang bertujuan mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kinerja Perangkat Daerah sebagai unit penyelenggara pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun;

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin, dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
  3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bulungan.

2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom Kabupaten Bulungan.
3. Bupati adalah Bupati Bulungan.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Masyarakat adalah Seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
8. Unit Pelayanan Publik selanjutnya disingkat UPP adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut Unsur adalah Unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi UPP di lingkungan Pemerintah Daerah dalam melakukan pengukuran SKM terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:
  - a. mengetahui tingkat kinerja UPP secara berkala;
  - b. sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja UPP yang bersangkutan;
  - c. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing UPP;
  - d. mengukur secara berkala penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh UPP;
  - e. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan;
  - f. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik; dan
  - g. mengetahui indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah.

## BAB II

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## Pasal 3

- (1) UPP di lingkungan Pemerintah Daerah wajib melakukan pengukuran SKM.
- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan untuk seluruh Unsur pelayanan.
- (3) Pengukuran SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (4) Hasil pengukuran SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dilakukan secara mandiri serta menjadi tanggung jawab masing-masing UPP sesuai dengan tugas dan kewenangannya.

BAB III  
UNSUR PELAYANAN SKM

Pasal 4

- (1) Unsur pelayanan SKM bagi UPP meliputi 9 (sembilan) Unsur sebagai berikut:
- a. persyaratan pelayanan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
  - c. waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
  - d. biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
  - e. produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
  - f. kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
  - g. perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
  - h. penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan

- i. sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- (2) Unsur biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan.
- (3) Contoh Unsur instrumen kuesioner survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### BAB IV

##### PENGHITUNGAN JUMLAH SAMPEL

##### DAN PENGOLAHAN DATA UNSUR PELAYANAN

#### Pasal 5

- (1) Penghitungan jumlah sampel dan pengolahan data Unsur pelayanan menggunakan table sampel dari *krejcie and morgan* atau kaidah penelitian ilmiah.
- (2) Contoh penghitungan jumlah sampel dan pengolahan data Unsur pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### BAB V

##### ANALISA HASIL SKM

#### Pasal 6

- (1) UPP wajib melakukan analisa terhadap hasil pengukuran SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2).

- (2) Contoh analisa hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## BAB VI PELAPORAN

### Pasal 7

- (1) Unit kerja Perangkat Daerah yang melaksanakan pengukuran SKM melaporkan hasil SKM melalui UPP di lingkup tugas dan kewenangannya.
- (2) Kelurahan yang melaksanakan pengukuran SKM melaporkan hasil SKM kepada kecamatan.
- (3) UPP melaporkan hasil pengukuran SKM kepada Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah paling lambat akhir Nopember dalam setiap tahun anggaran.
- (4) Laporan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
  - a. pendahuluan, terdiri atas:
    1. latar belakang masalah, memuat penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas Pelayanan Publik;
    2. tujuan SKM, memuat hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan indeks Kepuasan Masyarakat;
    3. metode, memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah;
    4. tim SKM, terdiri atas penanggung jawab dan pelaksana SKM; dan



5. jadwal SKM, memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
  - b. analisis, meliputi data kuesioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis; dan
  - c. penutup, terdiri atas:
    1. kesimpulan, memuat intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif; dan
    2. saran atau rekomendasi, memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan.
  - d. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).
- (5) Hasil analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada komponen yang diukur serta dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 (dua) tahun sebelumnya.
- (6) Format laporan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (4), tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## BAB VII

### MONITORING DAN EVALUASI

#### Pasal 8

- (1) Monitoring dan evaluasi SKM di lingkungan Pemerintah Daerah dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah.
- (3) UPP wajib melakukan tindak lanjut atas hasil monitoring dan evaluasi SKM.

## BAB VIII PUBLIKASI HASIL SKM

### Pasal 9

- (1) Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei yang digunakan oleh masing-masing UPP.
- (2) Penyampaian hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat disampaikan melalui papan pengumuman, media massa, *website* atau sarana informasi lain yang mudah diakses oleh Masyarakat.
- (3) Format publikasi laporan hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## BAB IX SANKSI ADMINISTRATIF

### Pasal 10

UPP yang melanggar kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1), Pasal 6 ayat (1), Pasal 8 ayat (3) dan Pasal 9 ayat (1) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik.

### Pasal 11

Sanksi bagi UPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 dikenakan kepada pimpinan UPP.

### Pasal 12

Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

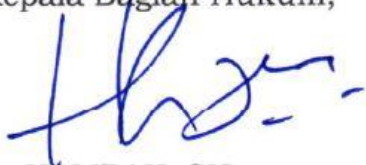
BAB X  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Salinan sesuai dengan aslinya  
Plt. Kepala Bagian Hukum,



HAMRAN, SH  
Pembina IV/a  
NIP. 197011302002121004

Ditetapkan di Tanjung Selor  
pada tanggal 8 September 2021

BUPATI BULUNGAN,

ttd

SYARWANI

Diundangkan di Tanjung Selor  
pada tanggal 8 September 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BULUNGAN,

ttd

SYAFRIL

BERITA DAERAH KABUPATEN BULUNGAN TAHUN 2021 NOMOR 19

LAMPIRAN I  
 PERATURAN BUPATI BULUNGAN  
 NOMOR 19 TAHUN 2021  
 TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN  
 MASYARAKAT TERHADAP  
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

**CONTOH KUESIONER**

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA UNIT LAYANAN .....\*)  
 KABUPATEN BULUNGAN**

1. DATA RESPONDEN

---

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei : \_\_\_\_\_

---

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P Usia : \_\_\_\_ tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 ..... Lainnya/sebutkan  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 ..... Lainnya/sebutkan  
 Jenis Layanan yang diterima : .....

*(misal : KTP, Akta, Rekomendasi, Serifikat, Poli Umum, dll)*

2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

No	Unsur	Pertanyaan	Point
1	U1 – persyaratan	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
2	U2 – sistem, mekanisme dan prosedur	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. tidak mudah b. kurang mudah c. mudah d. sangat mudah	1 2 3 4
3	U3 – waktu penyelesaian	Bagimana pendapat Saudara tentang jangka waktu dalam penyelesaian pelayanan? a. tidak cepat b. kurang cepat c. cepat d. sangat cepat	1 2 3 4


No	Unsur	Pertanyaan	Point
4	U4 – biaya/tarif	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. sangat mahal b. cukup mahal c. murah d. gratis	1 2 3 4
5	U5 – produk spesifikasi jenis pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. sesuai d. sangat sesuai	1 2 3 4
6	U6 – kompetensi pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? a. tidak kompeten b. kurang kompeten c. kompeten d. sangat kompeten	1 2 3 4
7	U7 – perilaku pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. tidak sopan dan tidak ramah b. kurang sopan dan kurang ramah c. sopan dan ramah d. sangat sopan dan sangat ramah	1 2 3 4
8	U8 – penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. tidak ada b. ada tapi tidak berfungsi c. berfungsi namun kurang maksimal d. dikelola dengan baik	1 2 3 4
9	U9 – sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan? a. buruk b. cukup baik c. baik d. sangat baik	1 2 3 4

BUPATI BULUNGAN,

ttd

SYARWANI

Salinan sesuai dengan aslinya  
Plt. Kepala Bagian Hukum,



HAMRAN, SH  
Pembina IV/a  
NIP. 197011302002121004

LAMPIRAN II  
PERATURAN BUPATI BULUNGAN  
NOMOR 19 TAHUN 2021  
TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT TERHADAP  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

PENGHITUNGAN JUMLAH SAMPEL DAN PENGOLAHAN DATA SKM PER UNSUR  
PELAYANAN

1. Penetapan Jumlah Sampel/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 dihitung dengan perhitungan *Krejcie and Morgan* menggunakan rumus :

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

dimana: S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = populasi

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

d = 0,05

atau hasil perhitungan seperti dalam tabel berikut :

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	1000000	384

## 2. Pengolahan Data

Pengolahan data SKM dilakukan sebagai berikut :

### a. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai 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 :

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

Jadi jika yang dikaji sebanyak 9 unsur maka :

$$\text{Bobot rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang di nilai}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\boxed{\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 25}$$

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

$$\begin{aligned} \text{Nilai Indeks} = & (U1 \times 0,111) + (U2 \times 0,111) + (U3 \times 0,111) + (U4 \times 0,111) + \\ & (U5 \times 0,111) + (U6 \times 0,111) + (U7 \times 0,111) + (U8 \times 0,111) + \\ & (U9 \times 0,111) \end{aligned}$$

Berikut adalah Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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. Contoh Penghitungan dengan 15 Responden:

No Urut Resp.	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	
3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	
4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	
5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
6	4	3	2	3	4	3	4	3	3	
7	3	4	3	2	3	4	3	4	3	
8	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
9	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
10	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
11	3	3	2	3	2	3	3	4	3	
12	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
13	3	3	4	3	3	4	3	2	3	
14	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
15	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
Total	50	47	49	48	48	50	49	49	47	
IKM per unsur	3,333	3,133	3,267	3,200	3,200	3,333	3,267	3,267	3,133	
Nilai Indeks	0,370	0,348	0,363	0,355	0,355	0,370	0,363	0,363	0,348	3,234
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>										<b>80,85</b>

Nilai per unsur = Total Nilai per unsur / 15 (*banyaknya responden*)

Nilai Indeks = 3,234

IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25

$$= 3,234 \times 25$$

$$= 80,85$$



Diketahui Unsur pelayanan sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	U1 – persyaratan	3,333
2	U2 – sistem, mekanisme dan prosedur	3,133
3	U3 – waktu penyelesaian	3,267
4	U4 – biaya/tariff	3,200
5	U5 – produk spesifikasi jenis pelayanan	3,200
6	U6 – kompetensi pelaksana	3,333
7	U7 – perilaku pelaksana	3,267
8	U8 – penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,267
9	U9 – sarana dan prasarana	3,133

BUPATI BULUNGAN,

ttd

SYARWANI

Salinan sesuai dengan aslinya  
Plt. Kepala Bagian Hukum,



HAMRAN, SH  
Pembina IV/a

NIP. 197011302002121004

LAMPIRAN III  
PERATURAN BUPATI BULUNGAN  
NOMOR 19 TAHUN 2021  
TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT TERHADAP  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

CONTOH ANALISA HASIL SURVEI

Analisis dapat dilakukan dengan cara :

1. Analisis Univariat

Memaparkan temuan berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data, dan persentase, dalam bentuk grafik atau gambar, serta perhitungan deskriptif dari unsur-unsur yang disurvei.

2. Analisis Bivariat

Menjelaskan hubungan antar unsur, seperti: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan. Bersifat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan maupun pengambilan kebijakan.

Analisa Hasil Suvei :

Unsur Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,333	3,133	3,267	3,200	3,200	3,333	3,267	3,267	3,133
Mutu Kinerja	A	B	A	B	B	A	A	A	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P5	<b>P2</b>	P4	P3	P3	P5	P4	P4	<b>P1</b>
IKM total	80,85 Kesimpulan : Mutu Pelayanan “B” atau dapat dikatakan bahwa kinerja Unit Pelayanan “ BAIK ”								

Rencana tidak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya dan disusun untuk jangka pendek, menengah, atau jangka panjang.

1. Jangka Pendek ( $\leq$  12 bulan)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Tw 1	Tw 2	Tw 3	Tw 4	
1	U9 - sarana dan prasarana	Penyediaan toilet yang terpisah antara Pria dan Wanita	√	√	√		Kadis ...
		Penyediaan AC/Kipas Angin				√	Kabid ...
2	U2 - sistem, mekanisme dan prosedur	Pembuatan Standar Pelayanan	√				Kabid ...
3	dst	...					

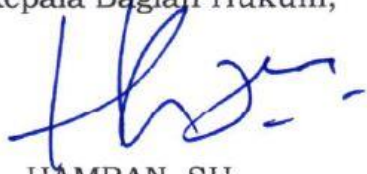
2. Jangka Menengah (12-24 bulan)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Tw 1	Tw 2	Tw 3	Tw 4	
1	P3						
2	P3						
3	dst						

3. Jangka Panjang ( $\geq$  24 bulan)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Tw 1	Tw 2	Tw 3	Tw 4	
1	P4						
2	P5						
3	dst						

Salinan sesuai dengan aslinya  
Plt. Kepala Bagian Hukum,



HAMRAN, SH  
Pembina IV/a

NIP. 197011302002121004

BUPATI BULUNGAN,

ttd

SYARWANI

LAMPIRAN IV  
PERATURAN BUPATI BULUNGAN  
NOMOR 19 TAHUN 2021  
TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT TERHADAP  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

FORMAT LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BAGI UPP

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER ..... TAHUN .....

Kata Pengantar

Daftar Isi

Daftar Tabel

I. PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Tujuan SKM
- C. Metode Pengukuran
- D. Tim SKM
- E. Jadwal Pelaksanaan SKM

II. ANALISA HASIL SURVEI

- A. Data Kuesioner
- B. Perhitungan Pengukuran
- C. Deskripsi Hasil Analisis

III. PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran/Rekomendasi

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER ..... TAHUN .....

Unit Pelayanan : .....  
Perangkat Daerah : .....  
Alamat : .....  
Telepon/Fax : .....

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
3	Waktu Pelayanan	
4	Biaya/Tarif	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	
6	Kompetensi Pelaksana	
7	Perilaku pelaksana	
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	
9	Sarana Dan Prasarana	

IKM Unit Pelayanan	:	
Mutu Pelayanan	:	A / B / C / D
Kinerja Unit Pelayanan	:	Tidak Baik / Kurang Baik / Baik / Sangat Baik

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :

1. ....
2. ....
3. ...., dst.

Upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur yang kategorinya Tidak Baik/Kurang Baik:

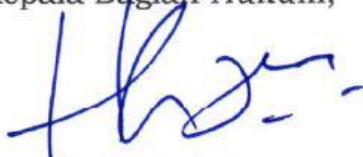
1. ....
2. ....
3. ...., dst.

Tanjung Selor, .....

Kepala PD,

\_\_\_\_\_  
Nip. ....

Salinan sesuai dengan aslinya 1  
Plt. Kepala Bagian Hukum,



HAMRAN, SH  
Pembina IV/a

NIP. 197011302002121004

BUPATI BULUNGAN,

ttd

SYARWANI

LAMPIRAN V  
PERATURAN BUPATI BULUNGAN  
NOMOR 19 TAHUN 2021  
TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT TERHADAP  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

CONTOH FORMAT PUBLIKASI LAPORAN HASIL SKM  
DI RUANG PELAYANAN

<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b> (PD)..... KABUPATEN BULUNGAN SEMESTER ..... TAHUN.....	
Nilai IKM	Nama Layanan :
<b>80,85</b>	<b>RESPONDEN</b> Jumlah Orang :            orang Jenis Kelamin : L=    orang    P=    orang Pendidikan    : SD    =    orang SMP    =    orang SMA    =    orang S1     =    orang S2     =    orang S3     =    orang ....    =    orang Periode Survei : ..... s/d .....

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

Salinan sesuai dengan aslinya  
Plt. Kepala Bagian Hukum,



HAMRAN, SH  
Pembina IV/a  
NIP. 197011302002121004

BUPATI BULUNGAN,

ttd

SYARWANI