



GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

PERATURAN GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR 68 TAHUN 2016

TENTANG

PEDOMAN PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 37 ayat (5) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);

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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survey Kepuasan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
9. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. 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 penyelenggara pelayanan publik.

2. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
3. Pengukuran IKM adalah kegiatan membandingkan suatu kapasitas pelayanan dengan alat ukur yang telah menjadi standar dalam hal ini standar pelayanan yang telah ditetapkan.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah satuan kerja perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dan/atau Badan Usaha Milik Daerah yang memiliki tugas dan fungsi pelayanan publik.
5. Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
7. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara Pelayanan Publik kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
8. Instrumen Evaluasi Kinerja adalah alat ukur atau metode yang digunakan untuk memberikan penilaian seberapa besar tingkat prestasi kerja dari standar yang telah ditentukan.
9. Unit Pelayanan adalah satuan organisasi di lingkungan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
12. Unsur IKM adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan Pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan IKM 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 Penyelenggara Pelayanan Publik.

14. Daerah Istimewa Yogyakarta, selanjutnya disingkat DIY adalah daerah provinsi yang mempunyai keistimewaan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.
15. Pemerintah Daerah DIY adalah unsur penyelenggara pemerintahan yang terdiri atas Gubernur DIY dan perangkat daerah.
16. Gubernur adalah Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pasal 2

- (1) Maksud dibentuknya Peraturan Gubernur ini adalah sebagai acuan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik dalam pelaksanaan pengukuran IKM.
- (2) Tujuan Pengukuran IKM adalah :
 - a. sebagai instrumen evaluasi kinerja bagi Penyelenggara Pelayanan Publik yang dilakukan secara periodik;
 - b. mengetahui tingkat kinerja untuk setiap jenis layanan pada unit layanan publik; dan
 - c. sebagai bahan masukan perumusan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan perbaikan layanan.

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Gubernur ini adalah :

- a. kewajiban Pengukuran IKM dan unsur Pengukuran IKM;
- b. pelaksanaan, pelaporan dan publikasi; dan
- c. monitoring dan evaluasi.

BAB II

KEWAJIBAN PENGUKURAN DAN UNSUR PENGUKURAN IKM

Pasal 4

Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan pengukuran IKM sebagai instrumen evaluasi kinerja.

Pasal 5

- (1) Pelaksanaan Pengukuran IKM paling sedikit terdiri dari 9 (sembilan) unsur meliputi :
 - a. persyaratan pelayanan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi;
 - b. prosedur pelayanan yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
 - c. waktu pelayanan 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 Pelayanan Publik yang besarnya ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. produk spesifikasi jenis layanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan 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. maklumat pelayanan yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; dan
 - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang dilakukan.
- (2) Unsur IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditambahkan sesuai dengan karakteristik Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (3) Unsur IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) menjadi komponen utama dalam penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan.

BAB III

PELAKSANAAN, PELAPORAN DAN PUBLIKASI

Pasal 6

- (1) Pengukuran IKM dilakukan untuk seluruh unsur IKM dengan menggunakan Teknik Pengukuran IKM dan Instrumen Survey Kepuasan Masyarakat.
- (2) Tatacara Pelaksanaan dan Teknik Pengukuran IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.
- (3) Instrumen Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.
- (4) Pengukuran IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara periodik paling kurang 1 (satu) tahun sekali.

Pasal 7

- (1) Pelaksanaan Pengukuran IKM dilakukan paling lambat pada Triwulan III (tiga) setiap tahunnya.
- (2) Penyelenggara Pelayanan Publik melaporkan secara tertulis pelaksanaan Pengukuran IKM kepada Sekretaris Daerah DIY melalui Biro Organisasi Setda DIY paling lambat 1 (satu) bulan setelah berakhirnya pelaksanaan pengukuran IKM.

- (3) Format Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.
- (4) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib mempublikasikan IKM yang telah diukur paling lambat 1 (satu) minggu setelah melaporkan secara tertulis pelaksanaan Pengukuran IKM.
- (5) Publikasi Pengukuran IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan melalui :
 - a. papan pengumuman;
 - b. media massa;
 - c. website; atau
 - d. sarana informasi lainnya.

Pasal 8

- (1) Biro Organisasi Setda DIY menyusun rekapitulasi Pengukuran IKM seluruh Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah DIY.
- (2) Biro Organisasi Setda DIY melaporkan secara tertulis rekapitulasi Pengukuran IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi paling kurang 1 (satu) tahun sekali.

BAB IV MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 9

- (1) Biro Organisasi Setda DIY melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengukuran IKM paling kurang 1 (satu) tahun sekali.
- (2) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan secara tertulis kepada Gubernur dengan tembusan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB V KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku, Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di Lingkungan Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2005 Nomor 28 SERI E) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 11

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 8 September 2016

GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd

HAMENGKU BUWONO X

Diundangkan di Yogyakarta
pada tanggal 8 September 2016

Pj. SEKRETARIS DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

ttd

RANI SJAMSINARSI

BERITA DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2016 NOMOR 70

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

DEWO ISNU BROTO I.S.
NIP. 19640714 199102 1 001

LAMPIRAN I
PERATURAN GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR 68 TAHUN 2016
TENTANG
PEDOMAN PENGUKURAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT

TATA CARA PELAKSANAAN DAN TEKNIK PENGUKURAN IKM

I. Pelaksanaan Dan Teknik Pengukuran IKM

A. Pelaksanaan

Pelaksanaan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan cara :

- a. swakelola oleh Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. kerjasama dengan Unit independen yang memiliki pengalaman dan kapasitas dalam mengukur IKM sesuai metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik

Teknik Pengukuran IKM dilakukan dengan menggunakan data primer hasil survei berdasarkan kuesioner yang telah ditetapkan.

C. Penetapan Responden dan Jumlah Sampel

1. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti.

Populasi yang dimaksud dalam Survey Kepuasan Masyarakat adalah Seluruh Masyarakat atau pengguna layanan yang memanfaatkan setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Sampel yang dimaksud dalam Survey Kepuasan Masyarakat adalah bagian dari masyarakat atau pengguna layanan yang dapat mewakili persepsi tingkat kepuasan layanan untuk setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Penarikan sampel diperlukan jika populasi yang diambil sangat besar, dan peneliti memiliki keterbatasan untuk menjangkau seluruh populasi, maka peneliti perlu mendefinisikan populasi target dan populasi terjangkau baru, kemudian menentukan jumlah sampel dan teknik sampling yang digunakan. Guna memperoleh penyebaran sampel yang dapat mewakili seluruh lapisan

masyarakat, maka rancangan pemilihan sampel sebaiknya dilakukan secara random terklasifikasi (*classified random sampling*).

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan dapat dilakukan teknik survei, antara lain:

- a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. kuesioner elektronik (*internet/e-survey*).

3. Teknik Penentuan Sampel

Teknik penentuan sampel dalam Survei Kepuasan Masyarakat memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel.

4. Ukuran Sampel

Untuk menjaga standar ketelitian (*presisi*) dan keyakinan (*confidence*) yang sama pada setiap Unit layanan dalam menentukan ukuran sampel, perlu ditetapkan jumlah minimal ukuran sampel dari suatu populasi. Penentuan Jumlah sampel yang menunjukkan jumlah responden dari Survey Kepuasan Masyarakat digunakan perhitungan maupun acuan tabel yang dikembangkan oleh Krejcie dan Morgan, sebagai berikut :

NO	POPULASI (N)	SAMPEL (n)
1	10	10
2	15	14
3	20	19
4	25	24
5	30	28
6	35	32
7	40	36
8	45	40
9	50	44
10	55	48
11	60	52
12	65	56
13	70	59

NO	POPULASI (N)	SAMPEL (n)
31	220	140
32	230	144
33	240	148
34	250	152
35	260	155
36	270	159
37	280	162
38	290	165
39	300	169
40	320	175
41	340	181
42	360	186
43	380	191

NO	POPULASI (N)	SAMPEL (n)
61	1200	291
62	1300	297
63	1400	302
64	1500	306
65	1600	310
66	1700	313
67	1800	317
68	1900	320
69	2000	322
70	2200	327
71	2400	331
72	2600	335
73	2800	338

14	75	63	44	400	196	74	3000	341
15	80	66	45	420	201	75	3500	346
16	85	70	46	440	205	76	4000	351
17	90	73	47	460	210	77	4500	354
18	95	76	48	480	214	78	5000	357
19	100	80	49	500	217	79	6000	361
20	110	86	50	550	226	80	7000	364
21	120	92	51	600	234	81	8000	367
22	130	97	52	650	242	82	9000	368
23	140	103	53	700	248	83	10000	370
24	150	108	54	750	254	84	15000	375
25	160	113	55	800	260	85	20000	377
26	170	118	56	850	265	86	30000	379
27	180	123	57	900	269	87	40000	380
28	190	127	58	950	274	88	50000	381
29	200	132	59	1000	278	89	75000	382
30	210	136	60	1100	285	90	1000000	384

II. Metode Pengukuran

Pengukuran IKM menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” dari masing-masing unsur pelayanan.

Menentukan Bobot nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Unit Pelayanan dapat menambahkan unsur pelayanan yang relevan sesuai dengan karakteristik pada masing-masing Unit Pelayanan. Perhitungan bobot nilai rata-rata tertimbang disesuaikan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai IKM

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Bobot nilai rata – rata Tertimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap Nilai IKM, maka digunakan rumus konversi dengan nilai dasar 25, sebagai berikut :

$$\text{Persepsi IKM} = \text{total nilai tertimbang} \times 25$$

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

Nilai Interval	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26, - 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Untuk mengukur Nilai Indeks Kepuasan dari Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus :

$$IKM\ Unit\ Layanan = \frac{Jumlah\ IKM\ per\ jenis\ layanan}{jumlah\ jenis\ layanan}$$

III. Pengolahan Data

Pengolahan data menggunakan tabel pengolahan sebagai berikut :

A. Tabel Pengolahan IKM Per Responden Untuk Setiap Jenis Layanan

UNIT PELAYANAN :
JENIS PELAYANAN :
ALAMAT :
Tlp/Fax. :

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1										
2										
3										
4										
dst										
Nilai per Unsur										
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi										
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang										*)
IKM Jenis Pelayanan										**)

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan

- NRR = Nilai rata-rata

- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang

- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

Nilai Per Unsur = Jumlah nilai per unsur

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11

per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	
----------------------	--

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00

B (Baik) : 62,51 - 81,25

C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50

D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk spesifikasi
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Maklumat Pelayanan
U9	Penanganan Pengaduan

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

Penanggungjawab

(.....)

B. Tabel Pengolahan IKM Unit Layanan

UNIT PELAYANAN :
ALAMAT :
Tlp/Fax. :

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1. Jenis Pelayanan A											
2. Jenis Pelayanan B											
3											
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan											
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata- rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang											*)
IKM Unit pelayanan											**))

Keterangan :
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur Pelayanan = Nilai Rata-rata per unsur per jenis layanan
(berdasarkan perhitungan IKM jenis layanan)

NRR Unit Layanan = Nilai Rata-rata unit layanan
NRR tertimbang Unit Layanan = NRR Unit Layanan x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk spesifikasi
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Maklumat Pelayanan
U9	Penanganan Pengaduan

IKM UNIT PELAYANAN :	
----------------------	--

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

....., 20.....
Penanggungjawab

(.....)

IV. Format Laporan Pelaksanaan Pengukuran IKM



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH
SATKER PENYELENGGARA PELAYANAN
Alamat, Telepon, Faksimili Instansi
Website Instansi; Email Instansi; Kode Pos Instansi

LAPORAN PELAKSANAAN PENGUKURAN IKM

UNIT PELAYANAN :
ALAMAT :
TELEPON/FAX :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	
2	Prosedur Pelayanan	
3	Waktu Pelayanan	
4	Biaya/ Tarif	
5	Produk spesifikasi jenis layanan	
6	Kompetensi Pelaksana	
7	Perilaku Pelaksana	
8	Maklumat Pelayanan	
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan	
	Nilai NRR setelah konversi	

IKM Unit Pelayanan	
Mutu Pelayanan	
Kinerja Unit Pelayanan	

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan :

1.
2.
3.

Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :

- 1.
- 2.
- 3.

Yogyakarta,.....20.....
Kepala Unit Layanan

Nama.....
NIP

GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd

HAMENGKU BUWONO X

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

DEWO ISNU BROTO I.S.
NIP. 19640714 199102 1 001

LAMPIRAN II
PERATURAN GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR 68 TAHUN 2016
TENTANG
PEDOMAN PENGUKURAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT

INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN :
JENIS PELAYANAN :
ALAMAT :
TELEPON/FAX :

PERHATIAN :

- 1. Tujuan survey 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 survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan IKM terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah atau masyarakat.
- 4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
- 5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun		<input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
NIP/Data Lainnya	

III. KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN		
Bagaimana penilaian Kepuasan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap kualitas pelayanan sebagai berikut ?		
NO	Unsur Penilaian	
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	
	1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai	3. sesuai 4. Sangat sesuai
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di SKPD/Unit Kerja ini?	
	1. Tidak mudah 2. Kurang mudah	3. mudah 4. Sangat mudah
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan?	
	1. Tidak cepat 2. Kurang cepat	3. cepat 4. Sangat cepat
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya/tarif yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?	
	1. Selalu tidak sesuai 2. Kadang-kadang sesuai	3. Banyak sesuai 4. Selalu sesuai
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan oleh SKPD/Unit Kerja penyelenggara pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan?	
	1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai	3. sesuai 4. Sangat sesuai
6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman?	
	1. Tidak mampu 2. Kurang mampu	3. Mampu 4. Sangat mampu
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas pada aspek kesopanan dan keramahan?	
	1. Tidak memuaskan 2. Kurang memuaskan	3. Memuaskan 4. Sangat Memuaskan
8.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan kesanggupan dan kewajiban SKPD/Unit Kerja dalam memberikan pelayanan sebagaimana tertuang dalam maklumat pelayanan?	

	1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai	3. Sesuai 4. Sangat sesuai
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang mekanisme dan atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan di SKPD/Unit Kerja penyelenggara pelayanan publik?	
	1. Tidak jelas 2. Kurang jelas	3. Jelas 4. Sangat jelas

IV. KELUHAN DAN SARAN PERBAIKAN
1. Apakah yang Bapak/Ibu/Saudara/i keluhkan terhadap kualitas layanan ?
2. Apakah saran/masukan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk peningkatan kualitas layanan ?

Catatan
Pertanyaan dapat disesuaikan sesuai karakteristik unit layanan

GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd

HAMENGKU BUWONO X

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

DEWO ISNU BROTO I.S.
NIP. 19640714 199102 1 001