



WALIKOTA CIREBON  
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN WALIKOTA CIREBON  
NOMOR 32 TAHUN 2014

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENGUKURAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH/UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA CIREBON

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA CIREBON,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 15 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Cirebon, bahwa untuk mencapai kualitas pelayanan publik, Penyelenggara wajib melakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu dibuat Pedoman Penyusunan dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Cirebon yang ditetapkan dengan Peraturan Walikota Cirebon;
- Mengingat : 1. 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);
2. 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 diubah beberapa kali 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);
3. 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);

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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. 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 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
10. 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);
11. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 12 Tahun 2008 tentang Rincian Urusan Pemerintahan yang Dilaksanakan Pemerintah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2008 Nomor 12 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 19);
12. Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2008 tentang Kecamatan dan Kelurahan pada Pemerintah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2008 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 23 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 58);
13. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 13 Tahun 2008 tentang Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah pada Pemerintah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2008 Nomor 13 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 20) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 13 Tahun 2008 tentang Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah pada Pemerintah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2011 Nomor 12 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 36);

14. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 14 Tahun 2008 tentang Dinas-Dinas Daerah pada Pemerintah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2008 Nomor 14 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 21) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 14 Tahun 2008 tentang Dinas-Dinas Daerah pada Pemerintah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2011 Nomor 13 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 37);
15. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 15 Tahun 2008 tentang Lembaga Teknis Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja dan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu pada Pemerintah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2008 Nomor 15 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 22) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 15 Tahun 2008 tentang Lembaga Teknis Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja dan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu pada Pemerintah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2011 Nomor 14 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 38);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH/UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA CIREBON.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Kota adalah Kota Cirebon.
2. Walikota adalah Walikota Cirebon.
3. Inspektorat adalah Inspektorat Kota Cirebon.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Organisasi /lembaga pada Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang terdiri dari Sekretaris Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja, Kecamatan dan Kelurahan.
5. 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 yang dilakukan oleh SKPD penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan.

6. Penyelenggara pelayanan publik adalah SKPD yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.
7. 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.
8. Unit pelayanan publik adalah unit kerja penyelenggara pelayanan publik pada SKPD termasuk UPTD/UPTB, Sekolah dan BUMD yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
9. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai pada unit kerja/SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Cirebon yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, SKPD dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
11. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
12. 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.
13. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
14. 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

### Bagian Kesatu Maksud

#### Pasal 2

Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai acuan bagi SKPD/unit pelayanan publik dalam menyusun dan mengukur IKM.

### Bagian Kedua Tujuan

#### Pasal 3

Tujuan ditetapkan Peraturan Walikota ini adalah :

- a. untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
- b. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya; dan
- c. sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit pelayanan publik yang bersangkutan.

### BAB III SASARAN, RUANG LINGKUP DAN MANFAAT

#### Bagian Kesatu Sasaran

##### Pasal 4

Sasaran IKM sebagai berikut :

- a. tingkat pencapaian kinerja SKPD/unit pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna; dan
- c. tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### Bagian Kedua Ruang Lingkup

##### Pasal 5

Pedoman ini diterapkan terhadap seluruh SKPD/unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di unit pelayanan masing-masing.

#### Bagian Ketiga Manfaat

##### Pasal 6

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

- a. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. diketahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Kota;
- e. memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Kota dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- f. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

### BAB IV UNSUR IKM

##### Pasal 7

Unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM adalah sebagai berikut :

- a. prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c. kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

- d. kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- g. kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- i. kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- m. kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; dan
- n. 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 V LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN IKM

### Pasal 8

Langkah-langkah penyusunan IKM sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan Walikota ini.

## BAB VI SURVEI IKM

### Pasal 9

- (1) Semua unit pelayanan baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib menyusun IKM secara Periodik di lingkungan masing -masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.
- (2) Jangka waktu IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
- (3) Setiap hasil penyusunan dan pengukuran IKM dilaporkan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah Kota.

BAB VII  
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 10

- (1) Monitoring dan evaluasi penyusunan dan pengukuran IKM dilaksanakan paling sedikit 1(satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh SKPD yang berwenang melakukan evaluasi di lingkungan Pemerintah Kota.
- (3) Secara berkala Kepala SKPD yang melakukan monitoring dan evaluasi melaporkan hasil monitoring dan evaluasi kinerja unit pelayanan publik kepada Walikota sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (4) Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pimpinan SKPD/unit pelayanan publik wajib melakukan perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pasal 11

Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM, pimpinan SKPD/unit pelayanan publik, wajib mempublikasikan rencana dan tindaklanjutnya kepada masyarakat.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Cirebon.

Ditetapkan di Cirebon  
pada tanggal 22 September 2014

WALIKOTA CIREBON,

ttd,

ANO SUTRISNO

Diundangkan di Cirebon  
pada tanggal 25 September 2014

SEKRETARIS DAERAH KOTA CIREBON,

ttd,

ASEP DEDI

BERITA DAERAH KOTA CIREBON TAHUN 2014 NOMOR 32

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

YUYUN SRIWAHYUNI P, SH  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 19591029 198603 2 007

LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA CIREBON  
NOMOR : 32 TAHUN 2014  
TANGGAL : 22 SEPTEMBER 2014  
TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENGUKURAN INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT SATUAN KERJA PERANGKAT  
DAERAH/UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KOTA CIREBON

## LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN IKM

### A. Persiapan

#### 1. Penetapan Pelaksana

Perlu membentuk Tim Penyusunan IKM yang terdiri dari :

- 1) Pengarah
- 2) Pelaksana yang terdiri dari :
  - a. Ketua;
  - b. Anggota sekaligus sebagai surveyor paling banyak 5 (lima) orang;
- 3) Sekretariat paling banyak 3 (tiga) orang.

#### 2. Penyiapan Bahan

##### a. Kuesioner

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

##### 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 pelaksana 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 di tentukan 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 (“jumlah unsur” + 1) x 10 = 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 akte kelahiran, IMB, dan sebagainya) pada saat sibuk;
- 2) Di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu (seperti: PBB, 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. pengolah 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 2 cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat 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 unit pelayanan publik sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektifitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

## C. Pengolah Data

### 1. Metode Pengolah Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM 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:

- a. menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan publik, 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 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/sistem data base.
- b. Pengolahan secara manual
  - 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan kedalam 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. Untuk mendapatkan nilai indeks pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

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 obyektifitas.

### **D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks**

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

#### **1. Indeks Per Unsur Pelayanan**

Berdasarkan hasil penghitungan IKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsure pelayanan.

Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan publik, 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   | 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 publik 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 :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $2,462 \times 25 = 61,55$ ;
- b. Mutu pelayanan C;
- c. Kinerja unit pelayanan publik 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.

KUESIONER PENYUSUNAN IKM  
PEMERINTAH KOTA CIREBON  
( NAMA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH PENYELENGGARA)  
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..

**PEMERINTAH KOTA CIREBON**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

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

( .....200... )

\*) Coret yang tidak perlu

**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**.

| <b>I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )</b><br>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden) |   | Diisi oleh<br>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<br>2. SLTP 5. S-1<br>3. SLTA 6. S-2 Ke Atas<br>4. D1-D3-D4                              | <input type="checkbox"/>                                       |
| Pekerjaan Utama  | 1. PNS/TNI/Polri<br>2. Pegawai Swasta<br>3. Wiraswasta/Usahawan<br>4. Pelajar/Mahasiswa<br>5. Lainnya | <input type="checkbox"/>                                       |

**II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nama<br>NIP/DATA LAIN |  |
|-----------------------|--|

**III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat / responden



## 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 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 U.1 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 : 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 perunsur 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 U.1 s.d. U14
9. \*\*) IKM unit pelayanan : Isilah dengan jumlah nilai IKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25.

---

WALIKOTA CIREBON,

ttd,

ANO SUTRISNO

SEKRETARIS DAERAH KOTA CIREBON,

ttd,

ASEP DEDI

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

ttd,

YUYUN SRIWAHYUNI P, SH  
Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19591029 198603 2 007