



BUPATI PASER  
PROVINSI KALIMANTAN TIMIUR

PERATURAN BUPATI PASER  
NOMOR 51 TAHUN 2020

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PERANGKAT DAERAH PENYELENGGARA PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PASER

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PASER,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengetahui dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan yang diselenggarakan oleh perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Paser, maka perlu dilakukan evaluasi melalui survei kepuasan masyarakat terhadap Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Paser dengan Peraturan Bupati.
- 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 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);
  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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584) sebagaimana telah diubah beberapa kali 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);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Paser Tahun 2016 Nomor 14) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah kabupaten Paser Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Tahun 2020 Nomor 1).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PERANGKAT DAERAH PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PASER.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Paser.
2. 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.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom Kabupaten.

4. Bupati adalah Bupati Paser.
5. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Masyarakat adalah orang, pegawai instansi pemerintah, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan publik.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah PD yang memiliki tugas pokok dan fungsi menyelenggarakan pelayanan publik.
11. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
12. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.
13. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pelaksanaan survei sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi PD penyelenggara pelayanan publik dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Peraturan Bupati ini bertujuan untuk :
  - a. mengetahui tingkat kinerja PD penyelenggara pelayanan secara berkala;
  - b. sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja PD penyelenggara pelayanan yang bersangkutan;
  - c. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing PD penyelenggara pelayanan publik;
  - d. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh PD penyelenggara pelayanan publik;
  - e. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan; dan
  - f. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik;

BAB III  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 3

- (1) PD yang secara langsung maupun tidak langsung menyelenggarakan pelayanan publik wajib melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Bagi PD yang secara langsung menyelenggarakan pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Pasal 4

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dapat dilakukan kerjasama dengan lembaga lain atau akademisi, yaitu lembaga atau akademisi yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

BAB IV  
UNSUR PELAYANAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Unsur pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat bagi PD yang menyelenggarakan pelayanan publik menggunakan unsur instrumen kuesioner survei sebagai berikut :
  - a. Persyaratan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
  - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
  - c. Waktu Pelayanan merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
  - d. Biaya/Tarif\*)  
Biaya/Tarif adalah 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 Layanan adalah 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
  - g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
  - h. Penanganan Pengaduan saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

- i. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah 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 dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh : pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
  - (3) Unsur kompetensi dan perilaku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f dan huruf g, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.
  - (4) Unsur pelayanan survei kepuasan masyarakat bagi PD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, yang menyelenggarakan pelayanan publik internal menggunakan unsur instrumen kuesioner survei sebagai berikut:
    - a. prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
    - b. kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
    - c. waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
    - d. perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
    - e. kedisiplinan petugas adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
    - f. kejelasan petugas adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
    - g. keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pegawai yang dilayani serta memperhatikan aspek kemudahan;
    - h. kenyamanan lingkungan adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; dan
    - i. sarana prasarana pelayanan adalah ketersediaan sarana prasarana pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Penjabaran 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 V  
PENGHITUNGAN JUMLAH SAMPEL  
DAN PENGOLAHAN DATA UNSUR PELAYANAN

Pasal 6

- (1) Penghitungan jumlah sampel dan pengolahan data unsur pelayanan menggunakan table metode 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 VI  
PELAPORAN

Pasal 7

- (1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh PD penyelenggara pelayanan publik eksternal maupun internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, wajib dilaporkan paling lambat 1 (satu) bulan berikutnya setelah pelaksanaan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaporkan kepada Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Paser.
- (3) Format Laporan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VII  
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 8

- (1) Monitoring dan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh PD yang mempunyai tugas pokok dan fungsi mengkoordinasikan Perangkat Daerah.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilaporkan kepada Bupati.
- (4) PD wajib melakukan tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB VIII  
PUBLIKASI HASIL SURVEI

Pasal 9

- (1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei yang digunakan oleh masing-masing PD.
- (2) Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat disampaikan melalui papan pengumuman, media massa, website atau sarana informasi lain yang mudah diakses oleh masyarakat.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tana Paser  
pada tanggal 24 Maret 2020

BUPATI PASER,

ttd

YUSRIANSYAH SYARKAWI

Diundangkan di Tana Paser  
pada tanggal 24 Maret 2020

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PASER,

ttd

KATSUL WIJAYA

BERITA DAERAH KABUPATEN PASER TAHUN 2020 NOMOR 51

SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA  
KEPALA BAGIAN HUKUM SETDA KAB. PASER

ANDI AZIS  
NIP19680816 199803 1 007

LAMPIRAN I PERATURAN BUPATI PASER  
NOMOR 51 TAHUN 2020  
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PERANGKAT DAERAH  
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN  
PASER

## Penetapan Jumlah Responden

### *Penetapan Jumlah 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 menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus :

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

dengan :

S : jumlah sampel

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

N : populasi

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

D : 0,0

## Langkah-Langkah Pengolahan Data

### *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:

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

Unsur pelayanan pada SKM yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur maka

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{1}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11.$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan, terlebih dahulu menghitung nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan dengan menggunakan rumus:

$$\text{NRR tertimbang} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Bobot Tertimbang}$$



Selanjutnya NRR tertimbang per unsur pelayanan dijumlahkan lalu untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yang disebut Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100, maka hasil NRR tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{Jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

#### *Pengolahan data survei*

Pengolahan data survei dengan menggunakan Microsoft Excel, meliputi karakteristik responden, pendapat responden pada 9 unsur pelayanan dan menghitung nilai IKM sedangkan untuk analisa bivariat untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain menggunakan SPSS (Statistical Package for Social Science).

#### *Unsur Pelayanan*

NO.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6.	Kompetensi Pelaksan	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

BUPATI PASER,

ttd

YUSRIANSYAH SYARKAWI

SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA  
KEPALA BAGIAN HUKUM SETDA KAB. PASER

ANDI AZIS  
NIP19680816 199803 1 007

LAMPIRAN II PERATURAN BUPATI PASER  
 NOMOR 51 TAHUN 2020  
 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN  
 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 TERHADAP PERANGKAT DAERAH  
 PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI  
 LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN  
 PASER

Penghitungan jumlah sampel dan pengolahan data unsur pelayanan menggunakan table metode morgon.

Tabel Sample Morgan dan Krejcie

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	231	8000	367

SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA  
 KEPALA BAGIAN HUKUM SETDA KAB. PASER

BUPATI PASER,

ttd

ANDI AZIS  
 NIP19680816 199803 1 007

YUSRIANSYAH SYARKAWI

LAMPIRAN III PERATURAN BUPATI PASER  
 NOMOR 51 TAHUN 2020  
 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN  
 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 TERHADAP PERANGKAT DAERAH  
 PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI  
 LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN  
 PASER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA UNIT LAYANAN .....KABUPATEN/KOTA .....

---

08.00 – 12.00

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

13.00 – 17.00

---

Nama : .....

Jenisa Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  
 LAINNYA .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....(misalnya : KTP, Akta, Sertifikat, poli Umum, dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	<b>P *)</b>
1. 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. 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. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten	1 2 3

c. Kompeten d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PERUNSUR LAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1									
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
<b>ΣNilai /Unsur</b>									
<b>NRR / Unsur</b>									
<b>NRR tertbg/ unsur</b>									
<b>IKM Unit pelayanan</b>									*)
									**)

**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 = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	
U2	Prosedur	
U3	Waktu Pelayanan	
U4	Biaya Tarif	
U5	Produk Layanan	
U6	Kompetensi Pelaksana	
U7	Perilaku Pelaksana	
U8	Sarana dan Prasarana	
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	

**IKM UNIT PELAYANAN :** .....

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 00,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

TABEL BENTUK MUTU PELAYANAN  
CONTOH FORMAT PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS/BADAN/UNIT/UPT ..... KABUPATEN PASER BULAN/SEMESTER/ .....TAHUN .....	
<b>Nilai IKM</b>	Nama Layanan :
<b>80</b>	RESPONDEN Jumlah Orang :            orang Jenis Kelamin : L =        orang        P=        orang Pendidikan : SD =        orang SMP =        orang SMA =        orang DIII =        orang S1 =        orang S2 =        orang Periode Survei = (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)
TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

BUPATI PASER,

ttd

YUSRIANSYAH SYARKAWI

SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA  
KEPALA BAGIAN HUKUM SETDA KAB. PASER

ttd

ANDI AZIS  
NIP19680816 199803 1 007