



WALIKOTA YOGYAKARTA  
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA

NOMOR 74 TAHUN 2014

TENTANG

PEDOMAN PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
DI PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA YOGYAKARTA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Kota Yogyakarta, maka perlu dilakukan evaluasi melalui survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. bahwa berdasarkan hasil evaluasi terhadap pelaksanaan Peraturan Walikota Nomor 90 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) SKPD/Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta, dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 90 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) SKPD/ Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta, maka perlu disempurnakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, maka perlu ditetapkan dengan Peraturan Walikota Yogyakarta.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 24);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;
  3. 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 dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4747);
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada masyarakat;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2011 Nomor 7);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA TENTANG PEDOMAN PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA.

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Survey 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.
2. 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.
3. Masyarakat adalah orang, pegawai instansi pemerintah, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan publik.
4. Pelayanan publik internal adalah pelayanan publik yang diberikan oleh SKPD/Unit Kerja kepada pegawai/instansi di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.
5. Pelayanan publik eksternal adalah pelayanan publik yang diberikan oleh SKPD/Unit Kerja dan BUMD kepada masyarakat.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah perusahaan milik Pemerintah Kota Yogyakarta yang didirikan dengan Peraturan Daerah dengan modal seluruh atau sebagian merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah SKPD/Unit Kerja dan BUMD yang memiliki tugas pokok dan fungsi menyelenggarakan pelayanan publik baik internal maupun eksternal.

8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Unsur survey kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pelaksanaan survey sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
11. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Yogyakarta.
12. Walikota adalah Walikota Yogyakarta.
13. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta.
14. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.
15. Unit Kerja adalah Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Peraturan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi SKPD/Unit Kerja dan BUMD penyelenggara pelayanan publik dalam pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

### Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Peraturan ini adalah:

- a. mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
- b. sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan;
- c. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
- d. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- e. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan; dan
- f. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB III RUANG LINGKUP

### Pasal 4

SKPD/Unit Kerja dan BUMD di Pemerintah Kota Yogyakarta wajib melakukan pengukuran survey kepuasan masyarakat.

## BAB IV UNSUR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

### Pasal 5

- (1) Unsur Survey Kepuasan Masyarakat bagi SKPD/Unit Kerja dan BUMD pemberi pelayanan eksternal meliputi 9 unsur sebagai berikut :
  - a. Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

- b. Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
  - c. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
  - d. 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 pelayanan 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. Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; dan
  - i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (2) Unsur Survey Kepuasan Masyarakat bagi SKPD/Unit Kerja pemberi pelayanan internal meliputi unsur 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) Unsur survey kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dan huruf h dapat diganti dan disesuaikan dengan karakteristik SKPD/Unit Kerja/BUMD.
- (4) Unsur survey kepuasan masyarakat bagi SKPD/Unit Kerja pemberi pelayanan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditambah dengan unsur tugas pokok dan fungsi SKPD/Unit Kerja.
- (5) Contoh instrument survey kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) sebagaimana tersebut dalam Lampiran II Peraturan ini.

BAB V  
PENENTUAN RESPONDEN DAN PELAKSANAAN SURVEY  
KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 6

- (1) Penentuan jumlah responden dan pengolahan data menggunakan metode yang sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah.
- (2) Penentuan jumlah responden sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tersebut dalam Lampiran III Peraturan ini.

Pasal 7

- (1). Survey kepuasan masyarakat ditujukan untuk seluruh unsur pelayanan.
- (2). Survey kepuasan masyarakat yang ditujukan untuk seluruh unsur pelayanan dilaksanakan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

BAB VI  
PELAPORAN

Pasal 8

- (1) Hasil survey kepuasan masyarakat dan publikasi hasil survey wajib dilaporkan paling lambat 1 (satu) bulan berikutnya setelah pelaksanaan pengukuran survey kepuasan masyarakat.
- (2) Hasil survey kepuasan masyarakat, dilaporkan kepada Sekretaris Daerah melalui Instansi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian.
- (3) Format penyusunan laporan survey kepuasan masyarakat sebagaimana tersebut dalam Lampiran I Peraturan ini.

Pasal 9

- (1) Instansi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian, menyusun rekapitulasi laporan hasil pengukuran survey kepuasan masyarakat seluruh SKPD/Unit Kerja dan BUMD di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.
- (2) Instansi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaporkan hasil rekapitulasi survey kepuasan masyarakat kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 1 (satu) kali dalam 1(satu) tahun dengan tembusan kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta.

BAB VII  
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 10

- (1) Monitoring dan evaluasi survey kepuasan masyarakat dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Instansi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Walikota
- (4) SKPD/Unit Kerja dan BUMD wajib melakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat.

BAB VIII  
PUBLIKASI HASIL SURVEY

Pasal 11

- (1) Hasil survey kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survey yang digunakan oleh masing-masing SKPD/Unit Kerja dan BUMD.
- (2) Penyampaian hasil survey 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 12

Pada saat berlakunya Peraturan Walikota ini, Peraturan Walikota Nomor 90 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) SKPD/Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta, dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 90 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) SKPD/ Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.

Pasal 13

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal 15 Desember 2014

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

HARYADI SUYUTI

Diundangkan di Yogyakarta  
pada tanggal 15 Desember 2014

SEKRETARIS DAERAH KOTA YOGYAKARTA,

ttd

TITIK SULASTRI

BERITA DAERAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2014 NOMOR 75

CONTOH FORMAT LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
 BAGI SKPD/UNIT KERJA DAN BUMD PEMBERI LAYANAN EKSTERNAL

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
 SEMESTER ..... TAHUN .....

UNIT PELAYANAN : .....  
 SKPD/UNIT KERJA : .....  
 ALAMAT : .....  
 TELEPON/FAX : .....

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan pelayanan	
2	Prosedur pelayanan	
3	Waktu pelayanan	
4	Biaya/Tarif *)	
5	Produk Pelayanan	
6	Kompetensi pelaksana	
7	Perilaku pelaksana	
8	Maklumat pelayanan*)	
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	
dst.		

Ket.: \*) Unsur dapat diganti dan disesuaikan dengan karakteristik SKPD/  
 Unit Kerja dan BUMD.

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.

Ket.: \*\*) Diisi dengan unsur yang kategorinya Tidak Baik/Kurang Baik

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

1.  
.....
  2.  
.....
  3.  
.....
- dst.

Yogyakarta,

Kepala,

.....  
NIP. ....

**CONTOH FORMAT LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
BAGI SKPD/UNIT KERJA PEMBERI LAYANAN INTERNAL**

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER ..... TAHUN .....**

SKPD /UNIT KERJA : .....

ALAMAT : .....

TELEPON/FAX : .....

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur pelayanan	
2	Kompetensi pelaksana	
3	Waktu pelayanan	
4	Perilaku pelaksana	
5	Kedisiplinan petugas	
6	Kejelasan petugas	
7	Keadilan mendapatkan pelayanan	
8	Kenyamanan lingkungan	
9	Sarana prasarana pelayanan	
10	..... *)	

Ket.: \*) Unsur dapat diganti dan ditambah sesuai dengan tupoksi SKPD/Unit Kerja

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.

Ket.: \*\*) Diisi dengan unsur yang kategorinya Tidak Baik/Kurang Baik

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

1. ....
  2. ....
  3. ....
- dst.

Yogyakarta,

Kepala,

.....  
NIP. ....

---

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

HARYADI SUYUTI



### III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

#### **PERTANYAAN :**

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di SKPD/Unit Kerja ini?
  - a. Tidak mudah
  - b. Kurang mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan?
  - a. Tidak Cepat
  - b. Kurang Cepat
  - c. Cepat
  - d. Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya/tarif yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?
  - a. Selalu tidak sesuai
  - b. Kadang-kadang sesuai
  - c. Banyak sesuai
  - d. 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?
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman?
  - a. Tidak mampu
  - b. Kurang mampu
  - c. Mampu
  - d. Sangat mampu
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?
  - a. Tidak sopan dan ramah
  - b. Kurang sopan dan ramah
  - c. Sopan dan ramah
  - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan kesanggupan dan kewajiban SKPD/Unit Kerja dalam memberikan pelayanan sebagaimana tertuang dalam maklumat pelayanan?
  - a. Tidak sesuai dengan maklumat pelayanan
  - b. Kurang sesuai dengan maklumat pelayanan

- c. Sesuai dengan maklumat pelayanan
  - d. Sangat sesuai dengan maklumat pelayanan
9. Bagaimana pendapat saudara tentang mekanisme dan tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan di SKPD/Unit Kerja penyelenggara pelayanan publik?
- a. Tidak jelas dan tidak ditindaklanjuti
  - b. Kurang jelas dan kurang ditindaklanjuti
  - c. Jelas dan ditindaklanjuti
  - d. Sangat jelas dan ditindaklanjuti



3. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman?
    - a. Tidak mampu
    - b. Kurang mampu
    - c. Mampu
    - d. Sangat mampu
  4. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?
    - a. Tidak sopan dan ramah
    - b. Kurang sopan dan ramah
    - c. Sopan dan ramah
    - d. Sangat sopan dan ramah
  5. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?
    - a. Tidak disiplin
    - b. Kurang disiplin
    - c. Disiplin
    - d. Sangat disiplin
  6. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani?
    - a. Tidak jelas
    - b. Kurang jelas
    - c. Jelas
    - d. Sangat jelas
  7. Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan mendapatkan pelayanan di SKPD/Unit Kerja ini?
    - a. Tidak adil
    - b. Kurang adil
    - c. Adil
    - d. Sangat adil
  8. Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan lingkungan di SKPD/Unit Kerja ini?
    - a. Tidak nyaman
    - b. Kurang nyaman
    - c. Nyaman
    - d. Sangat nyaman
  9. Bagaimana pendapat saudara tentang sarana prasarana pelayanan di SKPD/Unit Kerja ini?
    - a. Tidak nyaman
    - b. Kurang nyaman
    - c. Nyaman
    - d. Sangat nyaman
- 

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

HARYADI SUYUTI

**PENENTUAN JUMLAH SAMPEL PENGUKURAN  
 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**PENENTUAN JUMLAH SAMPEL DARI POPULASI TERTENTU  
 DENGAN TARAF KESALAHAN 1%, 5%, DAN 10%**

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

HARYADI SUYUTI