



GUBERNUR SUMATERA SELATAN

PERATURAN GUBERNUR SUMATERA SELATAN NOMOR 45 TAHUN 2013

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, diperlukan Pedoman Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1814);
 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 beberapa kali diubah, 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. 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);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Provinsi adalah Provinsi Sumatera Selatan.
2. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
3. Gubernur adalah Gubernur Sumatera Selatan.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Gubernur dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga lainnya.
5. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperbincngkan pelayanan dari aparaturn penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah.
7. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMD.
8. 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.
9. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah Provinsi termasuk BUMD, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
10. Pemberi Pelayanan Publik adalah Pegawai instansi Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
11. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparaturn penyelenggara pelayanan publik.
12. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturn penyelenggara pelayanan publik.

13. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
14. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat sebagai variabel penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
15. 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 SERTA MANFAAT

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan Pasal 2

- (1) Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan dengan mengidentifikasi, menyusun, mengevaluasi serta menindaklanjuti Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.
- (2) Pedoman ini bertujuan untuk :
 - a. memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik;
 - b. meningkatkan kualitas pelayanan publik pada setiap unit pelayanan publik;
 - c. penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

Bagian Kedua Manfaat Pasal 3

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah :

- a. mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;

- d. memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi;
- e. masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB III
RUANG LINGKUP
Pasal 4

Ruang lingkup pedoman pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat adalah penyelenggaraan pelayanan publik pada unit penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi.

BAB IV
PRINSIP
Bagian Kesatu
Prinsip-prinsip
Pasal 5

Prinsip-prinsip Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri atas :

- a. prinsip persiapan penyusunan indeks kepuasan masyarakat;
- b. prinsip pelaksanaan pengumpulan data indeks kepuasan masyarakat;
- c. prinsip pelaksanaan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat;
- d. prinsip laporan hasil penyusunan indeks kepuasan masyarakat.

Bagian Kedua
Prinsip Persiapan Penyusunan
Pasal 6

Prinsip persiapan penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a adalah :

- a. Penetapan pelaksana :
 - 1. pelaksanaan swakelola dengan membentuk tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat oleh unit pelayanan itu sendiri yang terdiri dari :
 - a) pengarah;
 - b) pelaksana yang terdiri dari :
 - 1) ketua;
 - 2) anggota sekaligus sebagai surveyor paling banyak 5 (lima) orang;
 - c) sekretariat paling banyak 3 (tiga) orang.

2. apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan "Perjanjian Kerja Sama" dengan lembaga independen, lembaga independen tersebut dapat dilaksanakan oleh :
 - a) Badan Pusat Statistik (BPS);
 - b) Perguruan Tinggi (Pakar);
 - c) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM);
 - d) Pelaku Usaha; atau
 - e) Kombinasi dan unit tersebut 1 s.d 4.
- b. Penyiapan Bahan yaitu :
1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.
 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

 - a) Bagian I : Data masyarakat (responden), meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. vana berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah;
 - b) Bagian II : Data pencacah/pengumpul data, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi);
 - c) Bagian III : Pendapat responden tentang pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
 3. 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 3, **sangat baik** diberi nilai persepsi 4.
 4. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut :

 - a) persiapan 6 hari kerja;
 - b) pelaksanaan pengumpulan data 6 hari kerja;

- c) pengolahan data indeks 6 hari kerja;
- d) penyusunan dan pelaporan hasil 6 hari kerja.

Bagian Ketiga
Prinsip Pelaksanaan Pengumpulan Data
Pasal 7

Prinsip pelaksanaan pengumpulan data indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b adalah :

a. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

1. dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan; atau
2. dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :
 - a) unit pelayanan sendiri; dan/atau
 - b) unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independen ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

Bagian Keempat
Prinsip Pelaksanaan Pengolahan Data
Pasal 8

Prinsip pelaksanaan pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c adalah :

a. Metode Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat 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 Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang 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 Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

1. Menambah unsur yang dianggap relevan;
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat, Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat, 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

b. Perangkat Pengolahan Data yaitu :

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14);
- b) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) 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 rata-rata tertimbang per-unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per-unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

c. 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 objektivitas.

Bagian Kelima
Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
Pasal 9

Hasil akhir kegiatan laporan hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi Pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

a. Indeks per-unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Contoh :

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana pada tabel berikut ini :

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 dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,45 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 2,462$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= $2,462 \times 25 = 61,55$;
2. Mutu pelayanan **C**,
3. Kinerja unit pelayanan **Kurang Baik**.

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk ditindak lanjuti, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan atau lebih ditingkatkan.

BAB IV

TATA CARA PENYUSUNAN

Bagian Kesatu

Jenis

Pasal 10

Jenis Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat dikelola secara mandiri, dilaksanakan oleh unit pelayanan itu sendiri.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat secara swakelola, dilaksanakan oleh unit independen seperti Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, pelaku usaha atau kombinasi diantara tersebut yang sudah berpengalaman melalui perjanjian kerja sama.

Bagian Kedua

Data

Pasal 11

- (1) Data Indeks Kepuasan Masyarakat memuat :
 - a. Data Masyarakat/Responden yang memuat :
 1. nomor responden;

2. umur responden;
 3. jenis kelamin;
 4. pendidikan terakhir;
 5. pekerjaan utama.
- b. Data Pencacah/Pengumpul Data yang memuat :
1. Nama;
 2. NIP;
 3. Pekerjaan.
- (2) Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat Per-responden dan Per-unsur Pelayanan memuat :
- a. nomor urut responden dan nilai per-unsur pelayanan;
 - b. nilai rata-rata per-unsur;
 - c. nilai tertimbang per-unsur;
 - d. nilai indeks kepuasan masyarakat.

BAB VI

MONITORING, EVALUASI DAN PENGAWASAN

Pasal 12

Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah harus melakukan pembinaan, monitoring, evaluasi terhadap pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat di setiap unit-unit pelayanan di lingkungan masing-masing.

Pasal 13

- (1) Dalam rangka efisiensi dan efektivitas atas pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat, dilakukan evaluasi secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali atau 1 (satu) tahun sekali bagi unit pelayanan yang respondennya sedikit;

- (2) Monitoring laporan hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh Biro Organisasi dan Tataaksana Sekretariat Daerah Provinsi.

**BAB VII
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 14

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal 1 Nopember 2013
GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

dto.

H. ALEX NOERDIN

Diundangkan di Palembang
pada tanggal 4 Nopember 2013

**Plt. SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
SUMATERA SELATAN,**

dto.

H. MUKTI SULAIMAN

LAMPIRAN I : PERATURAN GUBERNUR SUMATERA SELATAN

NOMOR : 45 TAHUN 2013

TANGGAL : 4 NOPEMBER 2013

TENTANG : PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1 – D3 – D4 5. S – 1 6. S – 2 Keatas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

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

*) keterangan : P = nilai pendapat masyarakat di isi oleh petugas

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

dto.

H. ALEX NOERDIN

LAMPIRAN II : PERATURAN GUBERNUR SUMATERA SELATAN
NOMOR : 45 TAHUN 2013
TANGGAL : 1 NOPEMBER 2013
TENTANG : PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN :
ALAMAT :
TELP/FAX. :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														
24														
149														
150														
ΣNilai /Unsur														
NRR / Unsur														
NRR tertbg/ unsur														*)
IKM Unit pelayanan														**)

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 per unsur = NRR per unsur x 0,071

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

KEPALA SKPD,

(.....)

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

dto.

H. ALEX NOERDIN

LAMPIRAN III : PERATURAN GUBERNUR SUMATERA SELATAN
NOMOR : 45 TAHUN 2013
TANGGAL : 1 NOPEMBER 2013
TENTANG : PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

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 Kabupaten/Kota dan Provinsi) 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 U1 s.d U14 : Isilah unsur pelayanan sesuai dengan nilai yang diberikan oleh responden, dari U1 s.d U14 sama dengan urutan dalam kuesioner.
5. Jumlah nilai unsur pelayanan : Isilah dengan menjumlah nilai masing-masing unsur (kebahwah), sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.
6. Nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan : Isilah nilai rata-rata IKM per unsur pelayanan dengan cara jumlah nilai masing-masing responden yang mengisi.
7. Jumlah NRR tertimbang per unsur pelayanan : Isilah jumlah nilai per unsur pelayanan dikalikan 0,071 (nilai bobot rata-rata tertimbang)
8. *) Jumlah NRR IKM tertimbang unit pelayanan : Isilah dengan menjumlahkan NRR IKM tertimbang per unsur pelayanan dari U1 s.d U14.
9. **) IKM unit pelayanan : Isilah dengan jumlah nilai IKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25.

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

dto.

H. ALEX NOERDIN