



**PERATURAN BUPATI KOLAKA**

**NOMOR : 16 TAHUN 2013**

**T E N T A N G**

**PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(IKM) UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH DAERAH  
KABUPATEN KOLAKA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**B U P A T I K O L A K A**

- Menimbang :
- a. bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
  - b. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
  - c. bahwa untuk memenuhi maksud huruf a dan b diatas, dipandang perlu menetapkan Peraturan Bupati Kolaka tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Pemerintah Daerah Kab. Kolaka.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959, tentang Pembentukan Daerah-daerah Tk.II di Sulawesi (LNRI Tahun 1959 Nomor 74, TLNRI Nomor 1882);
  2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah (LNRI Tahun 2004 Nomor 125, TLNRI Nomor 4437), sebagaimana telah diubah dua kali dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah (LNRI Tahun 2008 Nomor 59, TLNRI Nomor 4844);

3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (LNRI Tahun 2009 Nomor 112, TLNRI Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (LNRI Tahun 2005 Nomor 150, TLNRI Nomor 4585);
5. Peraturan Pemerintah Nomor : 41 Tahun 2007 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Nomor : 1 Tahun 2009 tentang Urusan Pemerintah yang menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Nomor : 7 Tahun 2010 tentang Perubahan Kesatu Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Kolaka;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Nomor : 8 Tahun 2010 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kolaka;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Nomor : 13 Tahun 2012 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kolaka Tahun Anggaran 2013.

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN BUPATI KOLAKA TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KOLAKA

### **Pasal 1**

Pedoman pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini dan digunakan sebagai pedoman/acuan bagi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Daerah Kab. Kolaka dalam melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

### **Pasal 2**

Untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan Instansi Pemerintah perlu melakukan kegiatan Survei Indeks Kepuasan masyarakat secara periodik terhadap unit pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Kolaka.

### **Pasal 3**

Lampiran Pedoman Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bersifat dinamis dan dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan masing-masing Unit Pelayanan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

### **Pasal 4**

Laporan hasil pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) wajib disampaikan kepada Bupati Kolaka melalui Sekretaris Daerah;

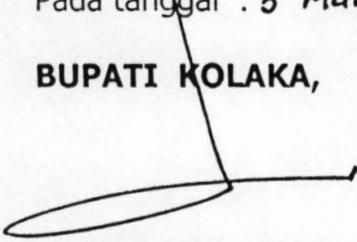
**Pasal 5**

Peraturan Bupati mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintakan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan menelapkannya dalam Berita Daerah Kabupaten Kolaka.

Ditetapkan di : Kolaka

Pada tanggal : *5 Maret 2013*

**BUPATI KOLAKA,**

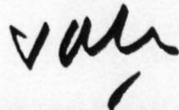


**H. BUHARI MATTA**

Diundangkan di : Kolaka

Pada tanggal : *5 Maret 2013*

**SEKRETARIS DAERAH,**



**H. AHMAD SAFEI, SH, MH**

Pembina Utama Muda, Gol.IV/c

NIP. 19590419 198607 1 001

BERITA DAERAH KABUPATEN KOLAKA

TAHUN 2013 NOMOR : *16*

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI KOLAKA  
NOMOR : TAHUN 2013  
TANGGAL :  
TENTANG : PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(IKM) UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH DAERAH  
KABUPATEN KOLAKA

---

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan public oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPERNAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan dilingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat

bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan.

Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

## **B. Maksud dan Tujuan**

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan Unit Pelayanan Instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

## **C. Pengertian Umum**

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat yang dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah** adalah instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termaksud BUMN/BUMD dan BHMN.
4. **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.
5. **Unit Pelayanan Publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

6. **Pemberian Pelayanan Publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerima Pelayanan Publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. **Kepuasan Pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. **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.
10. **Unsur Pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **D. Sasaran**

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan system, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## E. Ruang Lingkup

Pedoman umum Ini diterapkan terhadap seluruh Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Daerah, sebagai Instrumen pelayanan dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan Instansi masing-masing.

## F. Manfaat

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## G. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan, valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **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 pelaksana pelayanan.

## II. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

### A. Persiapan

#### 1. Penetapan pelaksana

a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan Indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Pengarah
- 2) Pelaksana yang terdiri dari:
  - a. Ketua
  - b. Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang
- 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

b. Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui "Perjanjian kerja sama" dengan unit independen.

Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh :

- 1) Badan Pusat Statistik (BPS)
- 2) Perguruan Tinggi (Pakar)
- 3) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)
- 4) Pelaku Usaha atau
- 5) Kombinasi dari unit tersebut 1 s.d 4.

#### 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. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

##### 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 yang 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 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 pelaksanaan 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 ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Unit memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar  $(\text{"jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$   $(14 + 1) \times 10 = 150$  responden.

#### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di :

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya) pada saat sibuk;
- 2) Di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu (seperti : telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

### 4. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (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. Pengolahan dan 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 dua cara sebagai berikut:

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat 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 pencahah oleh:

- 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai Instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian.

Untuk mengurangi subyektivitas hasil penyusunan Indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait;

- 2) Unit independent yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independent dapat terdiri dari unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi diantara unit tersebut.

## C. Pengolahan Data

### 1. Metode pengolahan data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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:

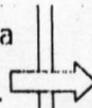
Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	=	$\frac{1}{14}$	=	0,071
----------------------------------	---	---	---	----------------	---	-------

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Interpretasi nilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus



**IKM Unit Pelayanan X 25**  
Atau dengan cara

$$\text{IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Nilai IKM} \times 100}{4}$$

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- 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, Internal IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANANA
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/system data base.

### b. Pengolahan secara manual

1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam 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 dengan 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 ter timbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

## 3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan menkomplikasikan 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 obyektivitas.

#### D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

##### 1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penyusunan 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 penimbangan 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 dihitung dengan cara sebagai berikut:

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

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

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai dasar =  
 $2,462 \times 25 = \mathbf{61,55}$
- b. Mutu pelayan **C**
- c. Kinerja unit pelayanan **kurang baik**

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsure yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsure yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

### III. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
2. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka kualitas pelayanan publik.
3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tidak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

4. Dalam rangka pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan, instansi pemerintah yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi kepada Kementerian PAN Cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik.

#### **IV. PEMASANGAN (*INSTALLATION*) PROGRAM**

Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui Komputer, yang di-instal pada Komputer masing-masing unit pelayanan.

Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan "*Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*" dapat menggunakan program:

1. *Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) DO, atau*
2. *Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW).*

#### **V. SURVEI BERKESINAMBUNGAN**

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survey secara periodik dan berkesinambungan, dengan demikian, dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Jangka waktu survei antara periode yang keperiode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

#### IV. PENUTUP

Dengan ditetapkan pedoman pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib menyusun indeks kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelayanan penyusunan indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakatnya.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administrative pelayanan penerapan, diatur secara tersendiri oleh pimpinan instansi masing-masing.

Ditetapkan di : Kolaka  
Pada tanggal : 5 Maret 2013

**BUPATI KOLAKA,**



**H. BUHARI MATTA**

#### IV. PENUTUP

Dengan ditetapkan pedoman pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib menyusun indeks kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelayanan penyusunan indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan Instansi pemerintah daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakatnya.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administrative pelayanan penerapan, diatur secara tersendiri oleh pimpinan Instansi masing-masing.

Ditetapkan di : Kolaka  
Pada tanggal :

 **BUPATI KOLAKA,** 

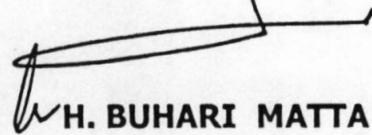
  
**H. BUHARI MATTA**

**Pasal 5**

Peraturan Bupati mulai berlaku sejak tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintakan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan menetakannya dalam Berita Daerah Kabupaten Kolaka.

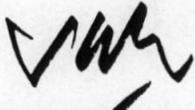
Ditetapkan di : Kolaka  
Pada tanggal : *5 Maret 2013*

*g* **BUPATI KOLAKA, a**

  
**H. BUHARI MATTA**

Diundangkan di : Kolaka  
Pada tanggal : *5 Maret 2013*

**SEKRETARIS DAERAH, g**

  
**H. AHMAD SAFEI, SH, MH**  
Pembina Utama Muda, Gol.IV/c  
NIP. 19590419 198607 1 001

BERITA DAERAH KABUPATEN KOLAKA  
TAHUN 2013 NOMOR : **16**