



SALINAN

GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
PERATURAN GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
NOMOR 32 TAHUN 2019  
TENTANG  
PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

- Menimbang:
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 37 ayat (5) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
  - b. bahwa Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 68 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
- Mengingat:
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);

3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
4. 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 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Djawa Timur, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Djawa Tengah, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5);
8. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016 Nomor 4);

## MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
2. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
3. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah DIY dan Badan Usaha Milik Daerah yang memiliki tugas dan fungsi pelayanan publik.
4. Pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan.
5. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara.

6. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
7. Unit Pelayanan adalah satuan organisasi di lingkungan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai penyelenggara pelayanan.
8. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
11. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
12. Instrumen evaluasi kinerja adalah alat ukur atau metode yang digunakan untuk memberikan penilaian seberapa besar tingkat prestasi kerja dari standar yang telah ditentukan.
13. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

14. Daerah Istimewa Yogyakarta, selanjutnya disebut DIY, adalah daerah provinsi yang mempunyai keistimewaan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.
15. Pemerintah Daerah DIY adalah unsur penyelenggara pemerintahan yang terdiri atas Gubernur DIY dan perangkat daerah.
16. Gubernur adalah Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta.

## Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Gubernur ini adalah sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaan SKM.
- (2) Tujuan pelaksanaan SKM meliputi:
  - a. sebagai instrumen Evaluasi Kinerja bagi Penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan secara berkala;
  - b. mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan;
  - c. sebagai bahan umpan balik perumusan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan perbaikan layanan.

## Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Gubernur ini meliputi:

- a. kewajiban pelaksanaan SKM, prinsip dan unsur SKM;
- b. pelaksanaan, pelaporan dan publikasi; dan
- c. monitoring dan evaluasi;

BAB II  
KEWAJIBAN PELAKSANAAN SKM, PRINSIP DAN UNSUR  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 4

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melaksanakan SKM sebagai instrumen evaluasi kinerja pelayanan publik.
- (2) Pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan untuk setiap jenis layanan.

Pasal 5

Prinsip pelaksanaan SKM meliputi:

- a. transparan yaitu hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. partisipatif yaitu dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. akuntabel yaitu hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. berkesinambungan yaitu SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- e. keadilan yaitu pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- f. netralitas yaitu dalam melakukan SKM, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## Pasal 6

- (1) Unsur SKM meliputi:
  - a. persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
  - b. prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
  - c. waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
  - d. biaya/tarif yaitu 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 yaitu 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 yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
  - g. perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
  - h. penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
  - i. sarana yaitu 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 SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditambahkan dengan karakteristik penyelenggara pelayanan.
- (3) Unsur SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjadi nilai tambah dalam penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

### BAB III

#### PELAKSANAAN, PELAPORAN, DAN PUBLIKASI

##### Pasal 7

- (1) Pelaksanaan SKM dilakukan untuk seluruh unsur SKM dengan menggunakan teknik survei dan instrumen SKM.
- (2) Tata cara pelaksanaan, teknik, dan instrumen SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.
- (3) Pelaksanaan SKM dimaksud dalam ayat (1) dilakukan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (4) Waktu pelaksanaan SKM selambatnya pada triwulan ketiga setiap tahunnya.

##### Pasal 8

- (1) Penyelenggara pelayanan publik melaporkan hasil SKM yang telah dilaksanakan kepada Sekretaris Daerah DIY melalui Biro Organisasi Setda DIY paling lambat 1 (satu) bulan setelah berakhirnya pelaksanaan SKM.
- (2) Biro Organisasi Setda DIY menyusun rekapitulasi hasil SKM seluruh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah DIY.
- (3) Biro Organisasi melaporkan hasil SKM seluruh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah DIY kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi setiap tahun.



#### Pasal 9

- (1) Penyelenggara pelayanan wajib melakukan publikasi hasil SKM berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dilaporkan kepada Sekretaris Daerah DIY.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui media papan pengumuman, media massa, website atau sarana informasi lainnya.
- (3) Publikasi nilai IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai contoh sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

### BAB IV MONITORING DAN EVALUASI

#### Pasal 10

- (1) Biro Organisasi Setda DIY melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan SKM.
- (2) hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana ayat (1) dilaporkan kepada Gubernur DIY dengan tembusan kepada penyelenggara layanan.

### BAB V KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 11

Dengan berlakunya Peraturan ini, maka Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 68 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016 Nomor 70) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

#### Pasal 12

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal 13 Mei 2019

GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd.

HAMENGKU BUWONO X

Diundangkan di Yogyakarta  
pada tanggal 13 Mei 2019

SEKRETARIS DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd.

GATOT SAPTADI

BERITA DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2019 NOMOR 32

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd.

DEWO ISNU BROTO I.S.  
NIP. 19640714 199102 1 001

LAMPIRAN  
PERATURAN GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
NOMOR 32 TAHUN 2019  
TENTANG  
PEDOMAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## **I. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Pelaksanaan SKM dapat dilakukan dengan cara :

1. Swakelola oleh Penyelenggara Pelayanan Publik  
Dalam hal ini maka perlu membentuk Tim Penyusunan SKM yang terdiri dari :
  - a) Pengarah
  - b) Pelaksana, terdiri dari :
    - 1) Ketua
    - 2) Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang.
  - c) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.
2. Kerjasama dengan Unit Independen.  
Apabila berkerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei, memiliki kapasitas dalam melaksanakan SKM sesuai metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

## **II. METODE DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI**

### **A. Metode Survei**

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

## **B. Teknik Pelaksanaan Survei**

Teknik Pelaksanaan SKM dengan menggunakan data primer hasil survei berdasarkan kuesioner yang telah ditetapkan.

Adapun teknik SKM dapat dilakukan, antara lain:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka; atau
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat; atau
- c. Kuesioner elektronik (internet/*e-survey*);

## **C. Penyiapan Bahan Survei**

### 1) Kuesioner

Dalam menyusun SKM digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisoner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

### 2) Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

- a) Bagian Pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
- b) Bagian Kedua berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.
- c) Bagian Ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan ganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik, dan apresiasi.

### 3) Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam setiap pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisoner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c) Baik, diberi nilai persepsi 3;
- d) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4;

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak sehingga proses tidak efektif.
- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif.
- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## Contoh Kuesioner

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN.....

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei :  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

#### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : .....Contoh : pelayanan penerbitan KTP, pelayanan konsultasi, pelayanan persalinan, dan lain-lain

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b>	<b>P*)</b>	<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayananan</b>	<b>P*)</b>
Tidak sesuai	1	Tidak kompeten	1
Kurang sesuai	2	Kurang kompeten	2
Sesuai	3	Kompeten	3
Sangat sesuai	4	Sangat kompeten	4
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b>		<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</b>	
Tidak mudah	1	Tidak sopan dan tidak ramah	1
Kurang mudah	2	Kurang sopan dan kurang ramah	2
Mudah	3	Sopan dan ramah	3
Sangat mudah	4	Sangat sopan dan ramah	4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b>		<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b>	
Tidak cepat	1	Buruk	1
Kurang cepat	2	Cukup	2
Cepat	3	Baik	3
Sangat cepat	4	Sangat baik	4

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P*)	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P*)
Sangat mahal	1	Tidak ada	1
Cukup mahal	2	Ada tetapi tidak berfungsi	2
Murah	3	Berfungsi kurang maksimal	3
Gratis	4	Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
Tidak sesuai	1		
Kurang sesuai	2		
Sesuai	3		
Sangat sesuai	4		

**Saran/Masukan:**

.....

.....

.....

.....

.....

## Penetapan Responden dan Jumlah Sampel

### 1. Penetapan Jumlah Responden

Populasi adalah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti.

Populasi yang dimaksud dalam SKM adalah Seluruh Masyarakat atau pengguna layanan yang memanfaatkan setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Sampel yang dimaksud dalam SKM adalah bagian dari masyarakat atau pengguna layanan yang dapat mewakili persepsi tingkat kepuasan layanan untuk setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

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**

**Tabel Sampel Krejcie dan Morgan**

NO	POPULASI (N)	SAMPEL (n)
1	10	10
2	15	14
3	20	19
4	25	24
5	30	28
6	35	32
7	40	36
8	45	40
9	50	44
10	55	48
11	60	52
12	65	56
13	70	59
14	75	63
15	80	66
16	85	70
31	220	140
32	230	144
33	240	148
34	250	152
35	260	155
36	270	159
37	280	162
38	290	165
39	300	169
40	320	175
41	340	181
42	360	186
43	380	191
44	400	196
45	420	201
46	440	205
61	1200	291
62	1300	297
63	1400	302
64	1500	306
65	1600	310
66	1700	313
67	1800	317
68	1900	320
69	2000	322
70	2200	327
71	2400	331
72	2600	335
73	2800	338
74	3000	341
75	3500	346
76	4000	351



NO	POPULASI (N)	SAMPEL (n)
17	90	73
18	95	76
19	100	80
20	110	86
21	120	92
22	130	97
23	140	103
24	150	108
25	160	113
26	170	118
27	180	123
28	190	127
29	200	132
30	210	136

NO	POPULASI (N)	SAMPEL (n)
47	460	210
48	480	214
49	500	217
50	550	226
51	600	234
52	650	242
53	700	248
54	750	254
55	800	260
56	850	265
57	900	269
58	950	274
59	1000	278
60	1100	285

NO	POPULASI (N)	SAMPEL (n)
77	4500	354
78	5000	357
79	6000	361
80	7000	364
81	8000	367
82	9000	368
83	10000	370
84	15000	375
85	20000	377
86	30000	379
87	40000	380
88	50000	381
89	75000	382
90	1000000	384

## 2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- a. Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya;
- b. Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

## 3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- a. Pengumpulan data

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

- b. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

- 1) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai 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.

- 2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

- a) 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 subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- b) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.
- c) Hasil SKM tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

### III. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil SKM dilakukan sebagai berikut:

#### A. 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:

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

**Catatan :** untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 -100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi) x 25}$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

## B. Pengolahan Data Survei

### 1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan 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 X (UX);

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

#### 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

#### 2) Nilai rata-rata tertimbang per unsur

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

### 3) Nilai indeks per jenis pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat, dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata tertimbang dari semua unsur dan dikonversikan dengan nilai 25.

### 4) 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 penerima layanan.

Pengolahan data SKM dilakukan sebagaimana format tabel pengolahan data berikut :

**TABEL PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN :  
 JENIS PELAYANAN :  
 ALAMAT :  
 TELP/FAX :

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1									
2									
3									
4									
dst									
Nilai per Unsur									
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilia per Unsur : jml kuesioner yang terisi									
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang									*)
<b>IKM Jenis 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 kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

**IKM JENIS PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
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

.....,20.....

**Penanggung Jawab**

(.....)

**TABEL PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN**

UNIT PELAYANAN :  
 ALAMAT :  
 TELP/FAX :

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Jenis Pelayanan Informasi Publik										
2. Jenis Pelayanan Pengaduan										
3.										
Nilai per Unsur										
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilia per Unsur : jml kuesioner yang terisi										
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang										*)
<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 kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
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

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	
---------------------------	--

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

.....,20.....

**Penanggung Jawab**

(.....)



**SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH  
SATKER PENYELENGGARA PELAYANAN**

Alamat, Telepon, Faksimili Instansi  
Website Instansi; Email Instansi; Kode Pos Instansi

**TABEL NILAI IKM UNIT LAYANAN**

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

<b>NO</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan</b>	<b>Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi</b>
1	Persyaratan		
2	Prosedur		
3	Waktu Pelayanan		
4	Biaya/ Tarif		
5	Produk spesifikasi jenis layanan		
6	Kompetensi Pelaksana		
7	Perilaku Pelaksana		
8	Sarana Prasarana		
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan		
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Unit Pelayanan		
	Nilai NRR setelah konversi		

SKM Unit Pelayanan	
Mutu Pelayanan	
Kinerja Unit Pelayanan	

.....,20.....

**Penanggung Jawab**





## **V. PENYUSUNAN LAPORAN**

Laporan Penyelenggaraan SKM ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk menyediakan informasi dan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan publik secara bertahap, konsisten, dan berkesinambungan. Laporan Penyelenggaraan SKM pada unit pelayanan publik dapat disusun dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sub Bab Latar Belakang Masalah memuat permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga diperlukan SKM dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **B. Tujuan**

Pada Sub Bab Tujuan memuat tujuan penyelenggaraan SKM

#### **C. Jenis Pelayanan dan Unsur SKM**

Pada Sub Bab ini memuat jenis pelayanan pada unit pelayanan publik yang disurvei dan Unsur SKM.

#### **D. Metode dan Periode Survei**

Pada Sub Bab ini memuat metode survei; periode survei; karakteristik dan jumlah populasi; serta keterwakilan anggota sampel.

### **BAB II: PELAKSANAAN SURVEI**

#### **A. Persiapan Survei**

Pada Sub Bab ini memuat pelaksana survei (swakelola dengan membentuk Tim atau bekerja sama dengan lembaga lain), penyiapan bahan survey, penetapan jumlah responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data, dan penyusunan jadwal.

#### **B. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

Pada Sub Bab ini memuat kegiatan pengumpulan data dan pengisian kuesioner.

#### **C. Pengolahan Data**

Pada Sub Bab ini memuat langkah-langkah pengolahan data dan pengujian kualitas data.

#### **D. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pada Sub Bab ini memuat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat serta peringkat unsur yang perlu mendapat prioritas dalam perbaikan pelayanan.

### **BAB III: ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Pada Sub Bab ini memuat analisis hasil SKM. Selain itu, juga disajikan analisis perbandingan hasil survei tersebut dengan hasil

survei tahun atau semester sebelumnya dikaitkan dengan upaya perbaikan yang dilakukan.

#### B. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Pada Sub Bab ini memuat rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

#### BAB IV: PENUTUP

Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi intisari hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan kepada pihak terkait maupun pembina pelayanan publik.

#### LAMPIRAN

Lampiran Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik paling sedikit memuat:

- contoh kuesioner;
- data responden;
- tabel pengolahan data;
- Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat; dan
- bukti publikasi hasil dan rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.



B. CONTOH FORMAT PUBLIKASI IKM UNIT LAYANAN DI RUANG PELAYANAN

<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b> <b>DINAS/KANTOR/UNIT/UPT.....</b> <b>PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA</b> <b>BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/.....TAHUN....</b>	
<b>NILAI IKM</b>	<b>RESPONDEN</b>
<b>76</b>	JUMLAH : 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)
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>	

GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

ttd.

HAMENGKU BUWONO X

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd.

DEWO ISNU BROTO I.S.  
NIP. 19640714 199102 1 001