



**SALINAN**

**WALI KOTA DEPOK  
PROVINSI JAWA BARAT**

**PERATURAN WALI KOTA DEPOK  
NOMOR 20 TAHUN 2018**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH DAERAH KOTA DEPOK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
WALI KOTA DEPOK,**

- Menimbang :
- a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, adil dan netral, perlu dilakukan penilaian melalui Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
  - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun;
  - c. bahwa dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, telah ditetapkan Peraturan Wali Kota Depok Nomor 32 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri;

- d. bahwa dengan terbitnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Peraturan Wali Kota sebagaimana dimaksud dalam huruf c perlu dilakukan penyesuaian;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d perlu untuk menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Depok;

- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Depok dan Kotamadya Daerah Tingkat II Cilegon (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3828);
  - 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  - 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. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  - 5. 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 beberapa kali 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);

6. 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);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Depok (Lembaran Daerah Kota Depok Tahun 2016 Nomor 10);

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN WALI KOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KOTA DEPOK.**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Depok.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kota Depok.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Depok.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Depok.
5. Inspektorat adalah Inspektorat Daerah Kota Depok.
6. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Daerah.

7. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
10. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.
11. 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.
12. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada Perangkat Daerah termasuk Kelurahan, Rumah Sakit Umum Daerah, Unit Pelaksana Teknis, Sekolah dan Badan Usaha Milik Daerah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
13. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
14. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga Perangkat Daerah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
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.
16. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit penyelenggara pelayanan.

17. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
18. 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.
19. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan secara tetap dengan jangka waktu tertentu oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

## **BAB II**

### **MAKSUD DAN TUJUAN**

#### **Pasal 2**

- (1) Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Pedoman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit penyelenggara pelayanan publik secara berkala dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## **BAB III**

### **SASARAN, MANFAAT, PRINSIP DAN RUANG LINGKUP**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Sasaran**

#### **Pasal 3**

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

- c. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## **Bagian Kedua**

### **Manfaat**

#### **Pasal 4**

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
- e. memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **Bagian Ketiga**

### **Prinsip**

#### **Pasal 5**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. transparan, yaitu hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat;
- b. partisipatif, yaitu dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya;

- c. akuntabel, yaitu hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku;
- d. berkesinambungan, yaitu Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan;
- e. keadilan, yaitu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak;

#### **Bagian Keempat**

#### **Ruang Lingkup**

#### **Pasal 6**

- (1) Ruang Lingkup Pedoman ini meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei, Langkah-Langkah Pengolahan Data dan Laporan Hasil Survei, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.
- (2) Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

#### **BAB IV**

#### **UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **Pasal 7**

- (1) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam Peraturan ini meliputi:
  - a. persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

- b. sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
  - c. waktu Penyelesaian 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 peraturan perundang-undangan;
  - e. produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
  - f. kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
  - g. perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
  - h. penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
  - i. sarana dan Prasarana:
    - 1. sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, umumnya digunakan untuk benda yang bergerak;
    - 2. prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses, umumnya digunakan untuk benda yang tidak bergerak.
- (2) Unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f dan huruf g dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis *website*.



**BAB V**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**Pasal 8**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat paling sedikit 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan setiap 3 (tiga) bulanan (triwulanan), 6 (enam) bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun terhadap unit penyelenggara pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.
- (3) Indikator dan metodologi survei sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), tercantum dalam lampiran Peraturan Wali Kota ini.

**Pasal 9**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, unit penyelenggara dapat bekerjasama dengan lembaga lain yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

**BAB VI**  
**PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN**

**Bagian Kesatu**

**Pemantauan dan Evaluasi**

**Pasal 10**

- (1) Untuk melaksanakan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, Sekretaris Daerah Kota Depok melalui Bagian Organisasi dan Tatalaksana pada Sekretariat Daerah Kota Depok secara independen ditunjuk untuk melakukan pemantauan dan mengevaluasi pelaksanaannya.
- (2) Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **Bagian Kesatu**

### **Pelaporan**

#### **Pasal 11**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan disertai tindak lanjut perbaikan berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Sekretaris Daerah Kota Depok melalui Bagian Organisasi dan Tatalaksana pada Sekretariat Daerah Kota Depok setiap akhir tahun untuk dilaporkan kepada Wali Kota sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **Pasal 12**

- (1) Dalam rangka peningkatan transparansi, hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat termasuk metode survei, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diselenggarakan di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan *online*, *website* penyelenggara pelayanan publik, atau media jejaring sosial.

## **BAB VII**

### **KETENTUAN PERALIHAN**

#### **Pasal 13**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik yang sedang melaksanakan proses penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, diselesaikan sesuai dengan tata cara pengolahan data sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota ini.
- (2) Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah selesai melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, sebelum Peraturan Wali Kota ini diundangkan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan tata cara pengolahan data sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota ini.

#### **Pasal 14**

Pada saat Peraturan ini mulai berlaku, Peraturan Wali Kota Depok Nomor 32 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri (Berita Daerah Kota Depok Tahun 2013 Nomor 32), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

#### **BAB VIII**

#### **KETENTUAN PENUTUP**

#### **Pasal 15**

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Depok.

Ditetapkan di Depok  
pada tanggal 6 April 2018  
**WALI KOTA DEPOK,**  
**TTD**

**K.H. MOHAMMAD IDRIS**

Diundangkan di Depok  
pada tanggal 6 April 2018  
**SEKRETARIS DAERAH KOTA DEPOK,**

**TTD**

**HARDIONO**  
**BERITA DAERAH KOTA DEPOK TAHUN 2018 NOMOR 20**

**SESUAI DENGAN ASLINYA**  
**KEPALA BAGIAN HUKUM**  
**SEKRETARIAT DAERAH KOTA DEPOK**

  
**SALVIADONA TRI P., SH, M.H.**  
**NIP. 197603072005012005**

## **LAMPIRAN PERATURAN WALI KOTA DEPOK**

### **NOMOR 20 TAHUN 2018**

### **TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KOTA DEPOK.**

#### **A. METODE SURVEI**

Pelaksanaan survei ini 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. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

##### 1. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. menyusun instrumen survei;
- b. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. menentukan responden;
- d. melaksanakan survei;
- e. mengolah hasil survei;
- f. menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

##### 2. Teknik Survei

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain :

- a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. kuesioner elektronik (e-survei);
- d. diskusi kelompok terfokus;
- e. wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

## **C. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI**

### 1. Persiapan Survei

#### a. penetapan Pelaksana

- 1) apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari:
  - a) pengarah/Penanggunjawab.
  - b) pelaksana, terdiri dari:
    - (1) ketua;
    - (2) anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
  - c) sekretariat sebanyak-banyaknya 3 (tiga) orang.
- 2) apabila bekerjasama dengan lembaga lain, perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik untuk dibuatkan Berita Acara. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari Badan Pusat Statistik (BPS), Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud dan Lembaga Survei yang terpercaya lainnya.

#### b. penyiapan Bahan Survei

##### 1) kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis atau unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner (Tabel 3).

##### 2) bagian Kuesioner

bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam:

###### 1) bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat 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.

3) bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (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 kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner 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:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1 (satu);
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2 (dua);
- 3) baik, diberi nilai persepsi 3 (tiga);
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4 (empat).

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses 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 jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2. penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. penetapan Jumlah Responden

teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** (Tabel 1) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dgn dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = populasi

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

d = 0,0

**Tabel 1. Sampel Krejcie and Morgan**

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384



b. lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan Puskesmas, unit pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan sebagainya;
- 2) lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

c. pelaksanaan Pengumpulan Data

1) pengumpulan data

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

2) pengisian kuesioner

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

a) 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.

b) dilakukan oleh pencacah melalui wawancara 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 subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

(2) unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

#### D. LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA DAN LAPORAN HASIL SURVEI

##### 1. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan sebagai berikut:

###### a. pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai yang 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:

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

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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

- a) menambah unsur yang dianggap relevan;
- b) memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1 (satu).

**Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>NILAI PER-SEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN (x)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b>
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

b. pengolahan Data Survei

pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- a) pengolahan dengan komputer  
Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *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 X (UX);

(2) langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

(a) 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.

Contoh: untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

(b) nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

(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 penerima layanan.

c. hasil Penyusunan Indeks

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

a) indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan 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 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

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

<b>No</b>	<b>Unsur SKM</b>	<b>Nilai Unsur SKM</b>
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengancara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (hx 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

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

- (1) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
 $X \times 25 = y$
- (2) Mutu pelayanan (lihat Tabel 2, Mutu Pelayanan)
- (3) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel 2, Mutu Pelayanan)

- b) prioritas peningkatan kualitas pelayanan  
Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
- c) penyusunan Jadwal.  
Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:
  - (1) persiapan, 6 (enam) hari kerja;
  - (2) pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
  - (3) pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
  - (4) penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

## 2. Laporan Hasil Survei

Laporan Hasil Survei dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

### a. Materi Pokok Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Materi pokok dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup: latar belakang masalah, tujuan Survei Kepuasan Masyarakat, metode, tim Survei Kepuasan Masyarakat dan jadwal pelaksanaan dan tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut:

- 1) pendahuluan:
  - a) latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
  - b) tujuan Survei Kepuasan Masyarakat berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM skala Kota Depok.

- c) metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
- d) tim Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari pengarah/ penanggung jawab dan pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.
- e) jadwal Survei Kepuasan Masyarakat memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2) analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, deskripsi hasil analisis dan prioritas peningkatan kualitas pelayanan. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil Analisis survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 (dua) tahun sebelumnya.

3) penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

- b. untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat disetiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-*install* 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, antara lain:

- a) *Operating Sistem (OS) DOS*, atau
  - b) *Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW)*,
  - c) *SPSS (Statistical Package for Social Sciences)*, dan lain-lainnya.
- c. untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan, dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.
- d. keberhasilan pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota tergantung kepada komitmen dan kesungguhan pejabat maupun pelaksana di masing-masing unit pelayanan serta masyarakat.

#### **E. ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu dilakukan Analisis terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri. Analisis masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan cara:

##### a. Analisis Univariat

Analisis ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil Analisis ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses Analisis univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan Analisis deskriptif program SPSS.



b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari Analisis bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui Analisis ini, hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat tidak hanya dimunculkan Analisis kuantitatif saja (indeks atau angka Survei Kepuasan Masyarakat), tetapi juga Analisis kualitatif. Analisis ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil Analisis ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat dituangkan dalam tabel berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM										
NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU							PENANGGUNG JAWAB

**Tabel 3. CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA**

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN..... KOTA DEPOK**

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei :  07.30 – 11.30  
 13.00 – 16.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P Usia : ..... tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  ASN  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan Yang Diterima : ..... (misal : KTP, Akta, Poli Umum, dll)

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

- |   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.<br/>                 a. Tidak sesuai<br/>                 b. Kurang sesuai<br/>                 c. Sesuai<br/>                 d. Sangat sesuai</p>  | <p>P *)<br/>                 1<br/>                 2<br/>                 3<br/>                 4</p> | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.<br/>                 a. Tidak kompeten<br/>                 b. Kurang kompeten<br/>                 c. Kompeten<br/>                 d. Sangat kompeten</p>                                       | <p>P *)<br/>                 1<br/>                 2<br/>                 3<br/>                 4</p> |
| <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.<br/>                 a. Tidak mudah.<br/>                 b. Kurang mudah.<br/>                 c. Mudah.<br/>                 d. Sangat mudah.</p>   | <p>1<br/>                 2<br/>                 3<br/>                 4</p>                           | <p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan&amp;keramahan<br/>                 a. Tidak sopan dan ramah<br/>                 b. Kurang sopan dan ramah<br/>                 c. Sopan dan ramah<br/>                 d. Sangat sopan dan ramah</p> | <p>1<br/>                 2<br/>                 3<br/>                 4</p>                           |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.<br/>                 a. Tidak cepat.<br/>                 b. Kurang cepat.<br/>                 c. Cepat.<br/>                 d. Sangat cepat.</p>  | <p>1<br/>                 2<br/>                 3<br/>                 4</p>                           | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan<br/>                 a. Tidak ada.<br/>                 b. Ada tetapi tidak diterapkan.<br/>                 c. Diterapkan tetapi kurang maksimal<br/>                 d. Diterapkan sepenuhnya.</p>              | <p>1<br/>                 2<br/>                 3<br/>                 4</p>                           |
| <p>4. Bagaimana pendapatSaudara tentang Kesesuaian biaya/tarifdalam pelayanan denganperaturan perundangan<br/>                 a. Tidak sesuai<br/>                 b. Kurang sesuai<br/>                 c. Sesuai<br/>                 d. Sangat sesuai</p>                                     | <p>1<br/>                 2<br/>                 3<br/>                 4</p>                           | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan<br/>                 a. Tidak ada.<br/>                 b. Ada tetapi tidak berfungsi<br/>                 c. Berfungsi kurang maksimal<br/>                 d. Dikelola dengan baik.</p>                  | <p>1<br/>                 2<br/>                 3<br/>                 4</p>                           |
| <p>5. Bagaimana pendapatSaudara tentang Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standarpelayanan dengan hasilyang diberikan.<br/>                 a. Tidak sesuai<br/>                 b. Kurang sesuai<br/>                 c. Sesuai.<br/>                 d. Sangat sesuai</p> | <p>1<br/>                 2<br/>                 3<br/>                 4</p>                           |   |   |

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESPONDEN	NILAI 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									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
<b>∑ Nilai/ Unsur</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>NRR/ Unsur</b>	<b>####</b>	<b>####</b>	<b>####</b>	<b>####</b>	<b>####</b>	<b>####</b>	<b>####</b>	<b>####</b>	<b>####</b>
<b>NRR tertbg/ Unsur</b>	<b>####</b>	<b>####</b>	<b>####</b>	<b>####</b>	<b>####</b>	<b>####</b>	<b>####</b>	<b>####</b>	<b>####</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>									

\*)  
\*\*)

**Keterangan :**

- U1 – U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per-unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

<b>Mutu Pelayanan</b>	:	
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

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

**CONTOH PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**UNIT PELAYANAN .....**  
**PEMERINTAH KOTA DEPOK**  
**BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ ..... TAHUN .....**

<b>NILAI IKM</b>	<b>NAMA LAYANAN</b>
<b>76</b>	<p><b>RESPONDEN</b></p> <p>JUMLAH : ..... orang</p> <p>JENIS KELAMIN</p> <p>- Laki-laki : ..... orang</p> <p>- Perempuan : ..... orang</p> <p>PENDIDIKAN</p> <p>- SD : ..... orang</p> <p>- SMP : ..... orang</p> <p>- SMA : ..... orang</p> <p>- D III : ..... orang</p> <p>- S1 : ..... orang</p> <p>- S2 : ..... orang</p> <p>Periode Survei = (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)</p>

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

**WALI KOTA DEPOK,**  
**TTD**

**K.H. MOHAMMAD IDRIS**