



Bupati Sumedang

PERATURAN BUPATI SUMEDANG

NOMOR 58 TAHUN 2010

TENTANG

PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SUMEDANG,

- Menimbang :
- a. bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diorientasikan pada peningkatan kinerja unit organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya untuk melaksanakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta memberikan pelayanan publik;
 - b. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu menetapkan pedoman penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 285);
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara 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);
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4247);
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
6. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
7. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4421);
9. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Propinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
12. Keputusan Presiden Nomor 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketujuh atas Keputusan Presiden Nomor 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan barang/Jasa Pemerintah;

13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 tentang Standarisasi Sarana Dan Prasarana Kerja Kerja Pemerintahan Daerah;
14. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
15. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Sumedang Tahun 2005-2025 (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2008 Nomor 2);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Tata Cara Penyusunan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2008 Nomor 5);
18. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 7 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Kabupaten Sumedang (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2008 Nomor 7);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2009 Nomor 1) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 2 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2010 Nomor 3);
20. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Sumedang Tahun 2009-2013 (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2008 Nomor 12);

Memperhatikan : Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada Masyarakat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI SUMEDANG TENTANG PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG**

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sumedang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sumedang.
3. Bupati adalah Bupati Sumedang.
4. Peraturan adalah Peraturan Bupati Sumedang.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah organisasi/lembaga pada Pemerintah Kabupaten Sumedang yang bertanggungjawab kepada Bupati dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Dinas Daerah dan Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan, Kelurahan dan Satuan Polisi Pamong Praja.
6. Kepala SKPD adalah Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang.
7. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
8. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah dalam hal ini yaitu SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang.
9. 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.
10. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
11. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
12. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
13. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

14. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
15. Pembinaan adalah upaya pengembangan, pematapan, pemantauan, evaluasi, penilaian, dan pemberian penghargaan kepada pegawai yang dilakukan Bupati.
16. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan dan mengolah data dan atau keterangan lainnya dalam rangka pengawasan kepatuhan pegawai berdasarkan peraturan yang berlaku.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud pedoman umum penyusunan IKM Unit Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang yaitu sebagai acuan bagi setiap SKPD Unit Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam menyusun IKM.
- (2) Pedoman umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk:
 - a. mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
 - b. acuan dalam pengukuran kinerja SKPD yang bersangkutan;
 - c. alat kendali dan evaluasi pelaksanaan fungsi SKPD untuk mendorong terwujudnya tata pemerintahan yang baik dan Good Governance;
 - d. bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
 - e. gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

BAB III

FUNGSI DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Fungsi

Pasal 3

Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang berfungsi sebagai :

- a. pedoman bagi seluruh SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam melakukan penyusunan IKM.
- b. pedoman dan informasi bagi masyarakat dan aparatur pemerintah daerah pada unit organisasi penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang.

Bagian Kedua

Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang lingkup Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang ini ditetapkan terhadap seluruh unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang, sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja untuk meningkatkan kinerja pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik secara efisien dan efektif.

BAB IV

TATA CARA PENYUSUNAN IKM

Pasal 5

- (1) Penyusunan IKM dilakukan dengan mengacu pada unsur IKM.
- (2) Unsur IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel, meliputi:
 - a. prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
 - b. persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
 - c. kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
 - d. kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
 - e. tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
 - f. kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
 - g. kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
 - h. keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan yang tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
 - i. kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
 - j. kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

- k. kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- m. kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- n. 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 pelaksanaan pelayanan.

Pasal 6

Penyusunan IKM wajib dilakukan melalui survei yang dapat dilaksanakan secara periodik dan berkesinambungan setiap 3 (tiga) bulan, atau 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

Pasal 7

- (1) Penyusunan IKM sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 dibuat oleh setiap SKPD pemberi pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang sesuai dengan langkah-langkah penyusunan IKM yang tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (2) Hasil penyusunan IKM, dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah cq Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang setiap 3 (tiga) bulan, 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali sesuai dengan pelaksanaan IKM.

BAB V

MONITORING DAN EVALUASI IKM

Pasal 8

Kepala Unit Organisasi penyelenggara wajib melakukan monitoring dan pengawasan internal terhadap pelaksanaan IKM

Pasal 9

- (1) IKM harus dievaluasi secara berkala setiap 3 (tiga) bulan, atau 6 (enam) bulan, atau paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
- (2) Pelaksanaan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik.
- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan oleh Unit Organisasi Penyelenggara kegiatan atau lembaga lain yang berwenang melakukan evaluasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang atau lembaga independen yang diminta bantuannya oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sumedang.

Ditetapkan di Sumedang
pada tanggal 4 Oktober 2010

BUPATI SUMEDANG,

ttd

DON MURDONO

Diundangkan di Sumedang
pada tanggal 4 Oktober 2010

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SUMEDANG,

ttd

ATJE ARIFIN ABDULLAH

BERITA DAERAH KABUPATEN SUMEDANG
TAHUN 2010 NOMOR 58

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI SUMEDANG

Nomor : 58 Tahun 2010
Tanggal : 4 Oktober 2010
Tentang : PEDOMAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG

I. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- a. Pengarah
- b. Pelaksana yang terdiri dari ketua dan anggota sebagai surveyor (sebanyak-banyaknya 5 orang)
- c. Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang

2. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

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 dengan 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 prosedur 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. Untuk 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

Lokasi dan waktu pengumpulan data Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan pada :

- 1) lokasi masing-masing unit pelayanan pada saat sibuk atau
- 2) lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu pada saat responden ada di rumah.

4. Penyusunan jadwal

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

- a. persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b. pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
- c. pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
- d. penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) 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 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 obyektifitas penilaian.

Untuk mengurangi subyektivitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat pusat, provinsi maupun kabupaten/kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen 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 IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan 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 :

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

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 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah unsur tetap 1.

Tabel : nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

2. Perangkat pengolahan

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 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 (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

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

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

1. Indeks per unsur pelayanan

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

Contoh :

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	2	3
1	Prosedur pelayanan	3,45
2	Persyaratan pelayanan	2,65
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,53
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,31
5	Tanggungjawab 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

1	2	3
10	Kewajaran biaya pelayanan	1,45
11	Kepastian biaya pelayanan	1,93
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,31
13	Kenyamanan lingkungan	3,03
14	Keamanan pelayanan	1,56

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:
 $(3,45 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 2,462.$

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

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai dasar = $2,462 \times 25 = 61,55$
 - b. Mutu pelayanan C.
 - c. Kinerja unit pelayanan kurang baik.
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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

3. Transparansi

Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM , rencana dan tindaklanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

II. KUESIONER PENYUSUNAN IKM

<p>INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG</p> <p>SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK</p> <p>Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,</p> <p>Pemerintah Kabupaten Sumedang sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu pemerintah Kabupaten Sumedang berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.</p> <p>Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.</p> <p>PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.</p> <p>Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.</p> <p>Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terma kasih.</p> <p>Sumedang, 20....</p>
--

INSTANSI PENYELENGGARAN PELAYANAN
PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG

SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

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

(Sumedang ,20.....)

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

(Lingkari kode angka jawaban masyarakat/responden)		Diisi oleh petugas
Nama Responden		
Umur Tahun	
Jenis kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan terakhir	1. SD kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 keatas	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNIPOLRI 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/Data lain	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai dengan kondisi pelayanan yang Anda terima dan Anda rasakan selama ini)

1.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan kesehatan pada unit ini? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini? a. Tidak Adil b. Kurang Adil c. Adil d. Sangat Adil	1 2 3 4
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani? a. Tidak Jelas b. Kurang Jelas c. Jelas d. Sangat Jelas	1 2 3 4	10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan? a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Disiplin b. Kurang Disiplin c. Disiplin d. Sangat Disiplin	1 2 3 4	11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang? a. Selalu Tidak Sesuai b. Kadang-kadang Sesuai c. Banyak Sesuainya d. Selalu Sesuai	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Bertanggungjawab b. Kurang Bertanggungjawab c. Bertanggungjawab d. Sangat Bertanggungjawab	1 2 3 4	12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu yang telah ditetapkan? a. Selalu Tidak Tepat b. Kadang-kadang Tepat c. Banyak Tepatnya d. Selalu Tepat	1 2 3 4
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu	1 2 3 4	13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan ini? a. Tidak Nyaman b. Kurang Nyaman c. Nyaman d. Sangat Nyaman	1 2 3 4

Keterangan :

U1 s.d U14 = Unsur Pelayanan

NRR = Nilai Rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

*) = Jml IKM tertimbang

***) = IKM Unit Pelayanan x 25

Sumedang,20...

Penanggung Jawab,

(.....)

V. PETUNJUK PENGISIAN

Formulir Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan cara manual

1. Unit pelayanan : Isilah dengan jelas nama unit pelayanan yang di nilai.
2. Alamat : Isilah dengan lengkap alamat unit pelayanan yang di nilai (sampai dengan Kabupaten).

Nama jalan, kode Pos dan Nomor Telepon/Fax.
3. Nomor urut Responden : Isilah urutan responden dari awal sampai terakhir sehingga secara otomatis dapat diketahui jumlah responden.
4. Nilai per unsur Pelayanan U1 s.d U14 : Isilah unsur pelayanan sesuai dengan nilai yang di berikan oleh responden, dari U.1 s.d u.14 sama dengan urutan dalam kuesioner.
5. Jumlah nilai unsur pelayanan : Isilah dengan menjumlah nilai masing-masing unsur (kebawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi
6. Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan : Isilah nilai rata-rata IKM per unsur pelayanan dengan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi
7. Jumlah NRR tertimbang per unsur pelayanan : Isilah jumlah nilai per unsur pelayanan dikalikan 0,071 (nilai bobot rata-rata tertimbang).
8. Jumlah NRR IKM tertimbang Unit Pelayanan : Isilah dengan menjumlahkan NRR IKM tertimbang per unsur pelayanan dari U1 s.d. U14.

9. IKM Unit pelayanan : Isilah dengan jumlah nilai IKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25.

BUPATI SUMEDANG,

ttd

DON MURDONO