

LAMPIRAN  
PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT  
NOMOR 94 TAHUN 2023  
TENTANG  
PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA UNIT PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK LINGKUP PEMERINTAH  
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

PEDOMAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA PERANGKAT DAERAH LINGKUP  
PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

BAB I  
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit Penyelenggara Pelayanan Publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan Pelayanan Publik adalah melakukan SKM kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit penyelenggara pelayanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan SKM diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi Penyelenggara Pelayanan Publik.

## B. MAKSUD

Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik dalam melaksanakan SKM.

## C. TUJUAN

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## D. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## E. PRINSIP

Dalam melaksanakan SKM, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**  
Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**  
Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**  
Hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**  
SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan SKM, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

## F. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Pedoman Pelaksanaan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada peraturan ini, meliputi Pelaksanaan SKM, Metode dan Teknik Pelaksanaan Survei, Penyiapan Bahan Survei, Penetapan Responden dan Jumlah Sampel, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data, Pelaksanaan Pengumpulan Data, Pengolahan Data, Analisis Data, Penyusunan Laporan dan Penutup.

## G. MANFAAT

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

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

## BAB II PELAKSANAAN SKM

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; dan
  - 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.

## BAB III METODE 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;
- 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 penyelenggara pelayanan publik.

### 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; dan
- 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 SKM

Pada Unit Penyelenggara  
Pelayanan Publik .....

Pemerintah Daerah Provinsi NUSA TENGGARA BARAT

Tanggal Survei :  08.00 – 12.00\*

Jam Survei :  13.00 – 17.00\*

PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  
 WIRAUSAHA  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)*

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P*)  1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten</p>	<p>  1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>  1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>  1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>  1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>  1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>  1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>    1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>			

**Saran/ Masukan:**

.....

BAB IV  
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 Penyelenggara Pelayanan Publik. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan**.

**Tabel Sampel Krejcie dan Morgan**

NO	POPULASI (N)	SAMPEL (n)	NO	POPULASI (N)	SAMPEL (n)	NO	POPULASI (N)	SAMPEL (n)
1	10	10	31	220	140	61	1200	291
2	15	14	32	230	144	62	1300	297
3	20	19	33	240	148	63	1400	302
4	25	24	34	250	152	64	1500	306
5	30	28	35	260	155	65	1600	310
6	35	32	36	270	159	66	1700	313
7	40	36	37	280	162	67	1800	317
8	45	40	38	290	165	68	1900	320
9	50	44	39	300	169	69	2000	322
10	55	48	40	320	175	70	2200	327
11	60	52	41	340	181	71	2400	331



NO	POPULASI (N)	SAMPEL (n)	NO	POPULASI (N)	SAMPEL (n)	NO	POPULASI (N)	SAMPEL (n)
12	65	56	42	360	186	72	2600	335
13	70	59	43	380	191	73	2800	338
14	75	63	44	400	196	74	3000	341
15	80	66	45	420	201	75	3500	346
16	85	70	46	440	205	76	4000	351
17	90	73	47	460	210	77	4500	354
18	95	76	48	480	214	78	5000	357
19	100	80	49	500	217	79	6000	361
20	110	86	50	550	226	80	7000	364
21	120	92	51	600	234	81	8000	367
22	130	97	52	650	242	82	9000	368
23	140	103	53	700	248	83	10000	370
24	150	108	54	750	254	84	15000	375
25	160	113	55	800	260	85	20000	377
26	170	118	56	850	265	86	30000	379
27	180	123	57	900	269	87	40000	380
28	190	127	58	950	274	88	50000	381
29	200	132	59	1000	278	89	75000	382
30	210	136	60	1100	285	90	1000000	384

## 2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di :

- a. Lokasi masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Perizinan, SAMSAT, Kesehatan 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 Penyelenggara Pelayanan Publik yang bersangkutan.
- 2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
  - a) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 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 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.

4. 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 SKM terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \quad \frac{1}{9} =$$

**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 :

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

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 :

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

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja Unit Penyelenggara 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 PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (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 :

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

## 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 Penyelenggara Pelayanan Publik, 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.



**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 kuisioner 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 JENIS 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 – 64,9

....., 20....

**Penanggung Jawab**

(.....)

**TABEL PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT  
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

UNIT PENYELENGGARA

PELAYANAN PUBLIK :

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 Nilai 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 Penyelenggara Pelayanan Publik</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 kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	
------------------------------	--

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

**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**

(.....)





PEMERINTAH DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT  
**SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH SATKER  
PENYELENGGARA PELAYANAN**

Alamat, Telepon, Faksimili Instansi  
Laman Instansi; Pos-el Instansi; Kode Pos Instansi

**TABEL NILAI IKM UNIT PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK**

UNIT PENYELENGGARA

PELAYANAN PUBLIK : .....

ALAMAT : .....

TELP/FAX : .....

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi
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 Penyelenggara Pelayanan Publik		
	Nilai NRR setelah konversi		

SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	
Mutu Pelayanan	
Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	

....., 20....

**Penanggung Jawab**

(.....)

## 5. Analisis Data

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang sifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

### a. Analisa Univariat

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

### b. Analisa Bivariat

Analisa 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 analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka Pelayanan Publik. Oleh karena itu, hasil analisa 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 SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut :

**RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM**

<b>No</b>	<b>PRIORITAS UNSUR</b>	<b>PROGRAM/ KEGIATAN</b>	<b>WAKTU</b>	<b>PENANGGUNG JAWAB</b>

**BAB 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 Penyelenggara 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 penyelenggara 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 SKM

### A. Analisis Hasil SKM

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 SKM

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 SKM pada Unit Penyelenggara 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 SKM.



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 PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT</b>	
<b>BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/..... TAHUN .....</b>	
<b>NILAI IKM</b>	<b>RESPONDEN</b>
<b>86</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)

**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**

C. CONTOH FORMAT PELAPORAN HASIL SKM

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

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	
2	Prosedur Pelayanan	
3	Waktu Pelayanan	
4	Biaya/ Tarif	
5	Produk spesifikasi jenis layanan	
6	Kompetensi Pelaksana	
7	Perilaku Pelaksana	
8	Maklumat Pelayanan	
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan	
	Nilai NRR setelah konversi	

IKM Unit Pelayanan	
Mutu Pelayanan	
Kinerja Unit Pelayanan	

(i). Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan :

1. ....
2. ....
3. ....

Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur pelayanan pada huruf (i):

1. ....
2. ....
3. ....

Pj. GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

ttd

H. LALU GITA ARIADI