



**KEPUTUSAN
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**

NOMOR : KEP/25/M.PAN/2/2004

**TENTANG
PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH**

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA,

- Menimbang : a. bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
- b. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat;
- d. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, b dan c perlu ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, (Lembaran Negara RI. Tahun 1999 Nomor 60 dan Tambahan Lembaran Negara RI. Nomor 3839);

2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun

- 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) tahun 2000-2004, (Lembaran Negara RI. Tahun 2000 Nomor 206);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi Sebagai Daerah Otonom, (Lembaran Negara RI, Tahun 2000 Nomor 54 dan Tambahan Lembaran Negara RI, Nomor 3952);
 4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Menteri Negara, sebagaimana telah beberapa kali di ubah terakhir dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2003;
 5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Menteri Negara, Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Presiden Nomor 48 Tahun 2003;
 6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
 7. Keputusan Men.PAN Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA TENTANG PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH**

PERTAMA : Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini dan digunakan sebagai acuan bagi unit

elayanan instansi pemerintah dalam melakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat;

- KEDUA : Untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan, Instansi Pemerintah perlu melakukan kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat secara periodik terhadap unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah;
- KETIGA : Lampiran Pedoman Umum ini bersifat dinamis, dan dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan kebijakan pemerintah di bidang pelayanan publik;
- KEEMPAT : Hal-hal lain yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan penyusunan indeks kepuasan masyarakat diatur secara tersendiri oleh masing-masing pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
pada tanggal : **24** Pebruari 2004

Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara

Feisal Tamin

LAMPIRAN KEPUTUSAN
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004
Tanggal : 24 Pebruari 2004

PEDOMAN UMUM
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat

kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

B. Maksud dan Tujuan

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

C. Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

D. Sasaran

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

E. Ruang Lingkup

Pedoman umum ini diterapkan terhadap seluruh unit pelayanan instansi Pemerintah Pusat dan Daerah, sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

F. Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

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

G. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

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

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan

masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

II. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari:
 - 1) Pengarah.
 - 2) Pelaksana yang terdiri dari:
 - a. Ketua.
 - b. Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang.
 - 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

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

Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh:

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

2. Penyiapan bahan.

a. Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai 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

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

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

4. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh 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, 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 di antara unit tersebut.

C. Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 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:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

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

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 bobot seluruh 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 (kebawah) 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 mendapatknan 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 indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per 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 0,071.

Contoh:

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

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR PELAYANAN |
|-----|----------------------------------|-----------------------|
| 1. | Prosedur pelayanan | 3,45 |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 2,65 |
| 3. | Kejelasan petugas pelayanan | 3,53 |
| 4. | Kedisiplinan petugas pelayanan | 2,31 |
| 5. | Tanggung jawab petugas pelayanan | 1,55 |
| 6. | Kemampuan petugas pelayanan | 3,12 |
| 7. | Kecepatan pelayanan | 2,13 |
| 8. | Keadilan mendapatkan pelayanan | 2,43 |
| 9. | Kesopanan dan keramahan petugas | 3,21 |
| 10. | Kewajaran biaya pelayanan | 1,45 |
| 11. | Kepastian biaya pelayanan | 1,93 |
| 12. | Kepastian jadwal pelayanan | 2,31 |
| 13. | Kenyamanan lingkungan | 3,03 |
| 14. | Keamanan pelayanan | 1,56 |

maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

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

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

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= $2,462 \times 25 = \mathbf{61,55}$
- Mutu pelayanan **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.

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

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

IV. PEMASANGAN (*INSTALLATION*) PROGRAM.

Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-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:

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

V. SURVEI BERKESINAMBUNGAN

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.

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

VI. PENUTUP

Dengan ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib menyusun indeks kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

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

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

**Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara**

Feisal Tamin

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah 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.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

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.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

....., 200...

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN:

ALAMAT :

TELEPON/FAX :/.....

(.....200...)

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**.

*) Coret yang tidak perlu

| I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden) | | Diisi Oleh Petugas |
|--|--|--|
| Nomor Responden | | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> |
| Umur | Tahun | <input type="text"/> <input type="text"/> |
| Jenis Kelamin | 1. Laki-laki 2. Perempuan | <input type="checkbox"/> |
| Pendidikan Terakhir | 1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas | <input type="checkbox"/> |
| Pekerjaan Utama | 1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan | <input type="checkbox"/> |

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

| | |
|---------------|--|
| Nama | |
| NIP/DATA LAIN | |

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

| | P *) |
|--|------------------|
| 1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah. | 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 |
| 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 |
| 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 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab. | 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 |
| 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. | 1 2 3 4 |

| | P *) |
|--|------------------|
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuainya. d. Selalu sesuai. | 1 2 3 4 |
| 12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat. | 1 2 3 4 |
| 13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman. | 1 2 3 4 |
| 14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini. a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman. | 1 2 3 4 |

*) Keterangan: P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT :

: Tlp/Fax.

| NOMOR URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | U12 | U13 | U14 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1. | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | | | | | | | | | | | | | | |
| dst. | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| 147 | | | | | | | | | | | | | | |
| 148. | | | | | | | | | | | | | | |
| 149. | | | | | | | | | | | | | | |
| 150. | | | | | | | | | | | | | | |
| Jml Nilai per unsur | | | | | | | | | | | | | | |
| NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi | | | | | | | | | | | | | | |
| NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071 | | | | | | | | | | | | | | *) |
| IKM Unit pelayanan | | | | | | | | | | | | | | **) |

- Keterangan:**
- U1 s.d. U14 = Unsur Pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata200...
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jml NRR IKM tertimbang Penanggung Jawab
 - **) = IKM unit pelayanan x 25

(.....)

PETUNJUK PENGISIAN

Formulir Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan cara manual

1. Unit pelayanan : Isilah dengan jelas nama unit pelayanan yang di dinilai.
2. Alamat : Isilah dengan lengkap alamat unit pelayanan yang di dinilai (sampai dengan Kabupaten/Kota dan Propinsi) 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 diberikan 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 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 di kalikan 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.