



WALIKOTA YOGYAKARTA

---

PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA

NOMOR 90 TAHUN 2011

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENGUKURAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH (SKPD)/UNIT KERJA  
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA YOGYAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Kota Yogyakarta, maka diberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap pelayanan yang diberikan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, maka perlu dibuat Pedoman Penyusunan dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)/Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta yang ditetapkan dengan Peraturan Walikota Yogyakarta.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 24);
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;
3. Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4548);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4747);
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada masyarakat;
6. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH (SKPD)/UNIT KERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA.

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Yogyakarta.
2. Walikota adalah Walikota Yogyakarta.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.
5. Unit Kerja adalah Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.
6. 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;
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah perusahaan milik Pemerintah Kota Yogyakarta yang didirikan dengan Peraturan Daerah dengan modal seluruh atau sebagian merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah SKPD/Unit Kerja yang memiliki tugas pokok dan fungsi menyelenggarakan pelayanan publik.
9. Penerima layanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan publik.
10. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
11. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;

12. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik;

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Peraturan ini dimaksudkan sebagai acuan bagi SKPD/Unit Kerja penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun dan mengukur IKM.

### Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Peraturan ini adalah:

- a. mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
- b. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya; dan
- c. sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

## BAB III RUANG LINGKUP

### Pasal 4

- (1) Peraturan ini diterapkan di seluruh SKPD/Unit Kerja dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang secara langsung menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.
- (2) SKPD/Unit Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tersebut dalam Lampiran I Peraturan ini.

## BAB IV PENYUSUNAN DAN PENGUKURAN IKM

### Pasal 5

- (1) Penyusunan dan pengukuran IKM meliputi 14 unsur pelayanan sebagai berikut:
  - a. prosedur pelayanan berupa kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
  - b. persyaratan pelayanan berupa persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
  - c. kejelasan petugas pelayanan berupa keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
  - d. kedisiplinan petugas pelayanan berupa kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
  - e. tanggung jawab petugas pelayanan berupa kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
  - f. kemampuan petugas pelayanan berupa tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
  - g. kecepatan pelayanan berupa target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
  - h. keadilan mendapatkan pelayanan berupa pelaksanaan pelayanan yang tidak membedakan golongan/status masyarakat yang;
  - i. kesopanan dan keramahan petugas berupa sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;

- j. kewajaran biaya pelayanan berupa keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
  - k. kepastian biaya pelayanan berupa kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
  - l. kepastian jadwal pelayanan berupa pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
  - m. kenyamanan lingkungan berupa kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; dan
  - n. keamanan pelayanan berupa jaminan 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.
- (2) Setiap SKPD/Unit Kerja dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang secara langsung menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dapat mengembangkan unsur yang relevan dengan karakteristik pelayanan yang diberikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini.
- (3) Unsur-unsur yang relevan sebagaimana dimaksud ayat (2) dituangkan dalam bentuk daftar pertanyaan.
- (4) Penentuan jumlah responden dan pengolahan data dapat mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah atau metode yang sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah.

#### Pasal 6

- (1) Penyusunan dan pengukuran IKM ditujukan untuk seluruh atau sebagian unsur pelayanan.
- (2) Penyusunan dan pengukuran IKM yang ditujukan untuk seluruh unsur pelayanan dilaksanakan minimal setiap 1 (satu) tahun sekali.
- (3) Penyusunan dan pengukuran IKM yang ditujukan untuk sebagian unsur pelayanan dapat dilaksanakan secara periodik sesuai dengan kebutuhan dan pola pelayanan pada SKPD/Unit Kerja dan BUMD yang bersangkutan.

#### Pasal 7

- (1) Setiap hasil penyusunan dan pengukuran IKM, dilaporkan kepada Walikota dan Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta.
- (2) Format laporan IKM sebagaimana terlampir dalam Lampiran II Peraturan ini.

#### Pasal 8

SKPD/Unit Kerja dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) wajib melakukan tindak lanjut atas hasil pengukuran IKM.

### BAB V MONITORING DAN EVALUASI IKM

#### Pasal 9

- (1) Monitoring dan evaluasi penyusunan dan pengukuran IKM dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh SKPD/Unit Kerja yang berwenang melakukan evaluasi di lingkungan Pemerintah Daerah.

BAB VI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal 2 November 2011

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

HERRY ZUDIANTO

Diundangkan di Yogyakarta  
pada tanggal 2 November 2011

Plt. SEKRETARIS DAERAH KOTA YOGYAKARTA,

ttd

MUHAMMAD SARJONO

BERITA DAERAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2011 NOMOR 90