



WALIKOTA BATAM

PERATURAN WALIKOTA BATAM NOMOR : 81 TAHUN 2012

TENTANG

PEDOMAN UMUM PELAKSANAAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA SKPD DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM

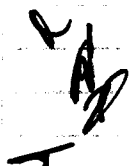
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

WALIKOTA BATAM,

- Menimbang :
- a. bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur di lingkungan Pemerintah Kota Batam perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
 - b. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui survey indeks kepuasan masyarakat;
 - c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Walikota Batam tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Batam;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902). Sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi

dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

2. 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);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, Dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Pemerintah Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2010 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2010 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Batam Nomor 67);



MEMUTUSKAN :

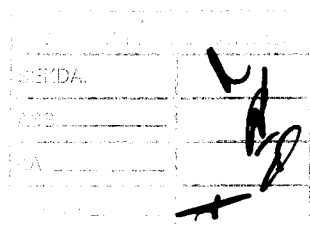
Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN UMUM PELAKSANAAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA SKPD DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Batam.
2. Walikota adalah Walikota Batam.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Batam.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat, yang selanjutnya disingkat 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.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah, yang selanjutnya SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Batam.
6. Penyelenggara pelayanan publik adalah satuan kerja perangkat daerah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan pelayanan publik.
7. 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.
8. Unit pelayanan publik adalah satuan kerja/unit kerja pada pemerintah daerah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
9. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi



pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

10. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha/badan hukum lainnya, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
11. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
12. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pelaksanaan survey 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.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, SASARAN

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

- (1) Pemerintah Daerah melaksanakan penilaian kualitas pelayanan publik melalui survey indeks kepuasan masyarakat.
- (2) Guna melaksanakan survey sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuat pedoman umum pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dimaksudkan sebagai acuan bagi SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Batam dalam

- melaksanakan survey indeks kepuasan masyarakat,
- (3) Pedoman umum pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja SKPD/unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Bagian Kedua Sasaran

Pasal 3


Sasaran dari survey indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) sebagai berikut :

- a. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja SKPD/unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Bagian Ketiga Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang lingkup pedoman umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) berlaku terhadap seluruh SKPD dan unit kerja sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan SKPD masing-masing.



Bagian Keempat
Manfaat

Pasal 5

Berdasarkan hasil pelaksanaan survey IKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) diharapkan tersedia data IKM secara periodik dan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh SKPD dan unit pelayanan publik secara periodik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Batam;
- e. memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup SKPD dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja SKPD dan unit pelayanan.

Bagian Kelima
Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 6

Dalam penyusunan IKM sekurang-kurangnya terdapat unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Unsur prosedur pelayanan, berupa kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Unsur persyaratan pelayanan, berupa persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

- c. Unsur kejelasan petugas pelayanan, berupa keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Unsur kedisiplinan petugas pelayanan, berupa kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Unsur tanggung jawab petugas pelayanan, berupa kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Unsur kemampuan petugas pelayanan, berupa tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Unsur kecepatan pelayanan, berupa target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Unsur keadilan mendapatkan pelayanan, berupa pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Unsur kesopanan dan keramahan petugas, berupa sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Unsur kewajaran biaya pelayanan, berupa keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Unsur kepastian biaya pelayanan, berupa kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Unsur kepastian jadwal pelayanan, berupa pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Unsur Kenyamanan lingkungan, berupa kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.



- n. Unsur keamanan pelayanan berupa 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.

BAB II

LANGKAH-LANGKAH PELAKSANAAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu Persiapan Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Paragraf 1 Penetapan Pelaksana

Pasal 7

- (1) Pelaksanaan survey IKM dilakukan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari :
 - a. Pengarah.
 - b. Pelaksana yang terdiri dari :
 1. Ketua;
 2. Anggota sekaligus surveyor sebanyak 5 (lima) orang; dan
 3. Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 (tiga) orang.
- (2) Pelaksanaan survey IKM selain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman dengan Perjanjian kerja sama sesuai peraturan perundang-undangan.
- (3) Unit independen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat berupa Instansi/lembaga sebagai berikut:
 - a. Badan Pusat Statistik (BPS);
 - b. Perguruan Tinggi (Pakar);
 - c. Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM); dan/atau
 - d. Pelaku Usaha.



Paragraf 2
Penyiapan bahan

Pasal 8

- (1) Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.
- (2) Kuesioner sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
- (3) Bentuk kuesioner sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran Peraturan Walikota ini.
- (4) Kuesioner sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari 3 (tiga) bagian sebagai berikut :
 - a. Bagian I, berisi identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah;
 - b. Bagian II, berisi identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi);
 - c. Bagian III, berisi mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- (5) Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu mulai dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.
- (6) jawaban sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dikategori sebagai berikut :
 - 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 pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif;
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan 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; dan
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Paragraf 3

Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pasal 9

- (1) Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.
- (2) 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.
- (2) Pengumpulan data dapat dilakukan di lokasi sebagai berikut :
 - a. Lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya) pada saat sibuk;
 - b. Di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu (seperti : telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

Paragraf 4
Penyusunan Jadwal

Pasal 10

Pelaksanaan survey IKM dapat dilaksanakan selama 1 (satu) bulan dengan rincian jadwal 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.

Bagian Kedua
Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pasal 11

- (1) Pengumpulan data dilakukan melalui tatap muka/bertanya langsung dengan/kepada masyarakat terhadap unsur IKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6.
- (2) Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan cara satu sebagai berikut :
 - a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan; atau.
 - b. wawancara oleh :
 1. Unit pelayanan sendiri, dan dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait; dan/atau
 2. Unit independen yang sudah berpengalaman, yang dapat terdiri dari instansi terkait antara lain:
 - a) Badan Pusat Statistik (BPS);
 - b) Perguruan Tinggi (pakar);
 - c) Lembaga Swadaya Masyarakat; dan/atau
 - d) Pelaku Usaha.



Bagian Ketiga
Pengolahan Data

Pasal 12

- (1) Metode pengolahan data
Nilal IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, 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:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas 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 bobot seluruh unsur tetap 1.

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.

Bagian Keempat
Laporan Hasil Penyusunan IKM

Pasal 13

(1) Hasil pelaksanaan survey IKM dari setiap unit pelayanan SKPD/unit layanan, disusun sebagai berikut:

a. 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 :

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:

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

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 disusun berdasarkan unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

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

Pasal 14

- (1) Setiap SKPD perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian IKM.
- (2) Secara berkala Sekretaris Daerah selaku pemantau yang ditunjuk melaporkan hasil pemantauan pelayanan kepada Pembina, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.



- (3) Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
- (4) Dalam rangka pelaksanaan penyusunan IKM unit pelayanan, Pemerintah Daerah dapat melakukan konsultasi kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik.

BAB IV PEMASANGAN (INSTALLATION) PROGRAM

Pasal 15

- (1) Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat disetiap SKPD dan unit pelayanan, dapat dilengkapi dengan program pengolahan data berbasis komputer, yang diinstal pada komputer masing-masing unit pelayanan.
- (2) Jenis program pengolahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan "Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik" dapat menggunakan program :
 - a. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) DOS; atau
 - b. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW).

BAB V SURVEI BERKESINAMBUNGAN

Pasal 16

- (1) Survey sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 (1) dapat dilaksanakan secara berkala/periodik dan berkesinambungan untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan, sehingga dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.
- (2) 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.



BAB VI
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 17

- (1) Dengan ditetapkan Pedoman Umum Pelaksanaan Survey IKM pada SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Batam, semua unit pelayanan instansi Pemerintah Daerah 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.
- (2) Keberhasilan pelaksanaan survey IKM, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi Pemerintah Daerah, dengan komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakatnya.

BAB VII
PENUTUP

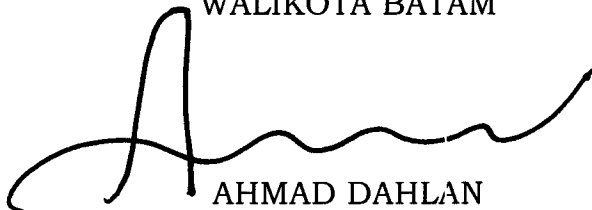
Pasal 18

Peraturan Walikota ini berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Batam.

Ditetapkan di Batam
Pada tanggal 28 Desember 2012

WALIKOTA BATAM



AHMAD DAHLAN

Diundangkan di Batam
Pada tanggal 28 Desember 2012

SEKRETARIS DAERAH KOTA BATAM



AGUSSAHIMAN

BERITA DAERAH KOTA BATAM
TAHUN 2012 NOMOR 270-6



Lampiran : Peraturan Walikota Batam
Nomor : Tahun 2012
Tanggal : Desember 2012

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**SKPD PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH DAERAH
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM**

SURVEY 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 SURVEY 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.

.....,.....20.....



SKPD PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :
 UNIT PELAYANAN :
 ALAMAT :
 TELEPON/FAX :/.....
 (.....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 hubungan dengan pajak ataupun politik.

*) Coret yang tidak perlu

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		<i>Diisi Oleh Petugas</i>
Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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 PENCAHAH / PENGUMPUL DATA	
Nama	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK <i>(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	P *)
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2

A

c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.	
a. Tidak jelas	1
b. Kurang jelas	2
c. Jelas	3
d. Sangat Jelas	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak disiplin	1
b. Kurang disiplin	2
c. Disiplin	3
d. Sangat disiplin	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak Bertanggung jawab	1
b. Kurang Bertanggung jawab	2
c. Bertanggung jawab	3
d. Sangat bertanggung jawab	4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak mampu	1
b. Kurang mampu	2
c. Mampu	3
d. Sangat mampu	4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	
a. Tidak adil	1
b. Kurang adil	2
c. Adil	3
d. Sangat adil	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	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 sesuai d. Sangat 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 :
TELP/FAX :

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1.															
2.															

3.																			
dst																			
147																			
148																			
149																			
150																			
Jmlh Nilai Per Unsur																			
NRR Per Unsur = Jmlh nilai per unsur : Jmlh 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-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = IKM unit pelayanan x 25

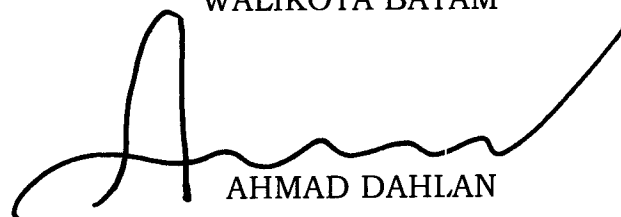
..... 20.....
Penanggung Jawab

(.....)

Formulir Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan cara manual

1.	Unit pelayanan	:	Isilah dengan jelas nama unit pelayanan yang dinilai
2.	Alamat	:	Isilah dengan lengkap alamat unit pelayanan yang dinilai (sampai dengan Kab/Kota dan Provinsi) 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.

WALIKOTA BATAM



AHMAD DAHLAN

