



BUPATI MAHAKAM ULU  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN BUPATI MAHAKAM ULU  
NOMOR 43 TAHUN 2020

TENTANG

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MAHAKAM ULU,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik;
- b. bahwa untuk meningkatkan kualitas standar pelayanan publik, kelancaran pelaksanaan penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan bagi penyelenggara pelayanan publik diperlukan standar pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak publik;
- c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan;
- d. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, diperlukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik melalui survei indeks kepuasan masyarakat;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pembentukan Kabupaten Mahkam Ulu di Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5395);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Mahakam Ulu Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2016 Nomor 014) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Mahakam Ulu Nomor 09 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2020 Nomor 09);

## MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH.

## Pasal 1

- (1) Perangkat Daerah, Badan Usaha Milik Daerah, Unit Pelaksana Teknis Dinas/Badan dan Kampung merupakan Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.

## Pasal 2

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Daerah tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## Pasal 3

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan.

## Pasal 4

- (1) Penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setahun.
- (2) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (3) Pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## Pasal 5

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ujoh Bilang  
pada tanggal 7 Desember 2020

BUPATI MAHAKAM ULU,

ttd

BONIFASIUS BELAWAN GEH

Diundangkan di Ujoh Bilang  
pada tanggal 7 Desember 2020

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MAHAKAM ULU,

ttd

STEPHANUS MADANG

BERITA DAERAH KABUPATEN MAHAKAM ULU TAHUN 2020 NOMOR 43

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM



ARSENIUS LUHAN, SE.M.Hum  
NIP. 19820402 201001 1 016

LAMPIRAN I  
PERATURAN BUPATI MAHAKAM ULU  
NOMOR 43 TAHUN 2020  
TENTANG PEDOMAN STANDAR  
PELAYANAN PUBLIK DAN INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Selanjutnya penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Untuk mengatasi kondisi ini, perlu komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik untuk menetapkan suatu acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Setiap unit penyelenggaraan pelayanan harus memiliki Standar Pelayanan yang harus diinformasikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sehubungan hal tersebut, perlu ditetapkan Peraturan Bupati Mahakam Ulu tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah.

B. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
2. Sasaran Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah adalah agar setiap penyelenggara pelayanan mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Standar Pelayanan ini meliputi penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## II. PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

### A. Pengertian

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Mahakam Ulu.
2. Bupati adalah Bupati Mahakam Ulu.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintah Daerah Kabupaten Mahakam Ulu.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap Perangkat Daerah, BUMD, UPTD/UPTB dan Kampung yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan dan penerapan penyelenggaraan pelayanan.
11. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

### B. Prinsip

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

#### 1. Sederhana.

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi Masyarakat maupun Penyelenggara.

#### 2. Partisipatif

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan Masyarakat dan Pihak Terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

### 3. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

### 4. Berkelanjutan.

Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatankualitas dan inovasi pelayanan.

### 5. Transparansi.

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh Masyarakat.

### 6. Keadilan.

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua Masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis.

## III. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam Pedoman ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

### 1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

#### 1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### 2) Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan

#### 3) Jangka waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

#### 4) Biaya/tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan Masyarakat.

#### 5) Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
- 1) Dasar hukum  
Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
  - 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas  
Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas yang diperlukan bagi kelompok rentan.
  - 3) Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
  - 4) Pengawasan internal  
Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung Pelaksana.
  - 5) Jumlah Pelaksana  
Jumlah Pelaksana adalah tersedianya jumlah Pelaksana sesuai dengan beban kerja.
  - 6) Jaminan pelayanan  
Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan yang dilakukan sesuai Standar Pelayanan
  - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan  
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
  - 8) Evaluasi kinerja Pelaksana  
Evaluasi kinerja Pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai Standar Pelayanan.
- Dalam pedoman ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak Penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan.
- Sedangkan untuk Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi Penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan Masyarakat.
- Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan Komponen Standar Pelayanan, organisasi Penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan.
- Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

1. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
2. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
3. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

1. Diskusi Grup Terfokus (*Focused Group Discussion*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

2. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

Pada proses pembahasan dengan Masyarakat, organisasi Penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen lain, seperti: sarana dan prasarana, kompetensi Pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah Pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

## B. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara (Perangkat Daerah), Penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak terkait yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan.

Standar Pelayanan yang telah disepakati antara Penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.

## C. Penerapan Standar Pelayanan

Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan. Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi Penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker Penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh Penyelenggara.

## D. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.



## VI. PENUTUP

Penyelenggara Pelayanan Publikasi lingkungan Pemerintah Daerah dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan wajib berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para Pelaksana dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ditetapkan di Ujoh Bilang  
pada tanggal 7 Desember 2020

BUPATI MAHAKAM ULU,

ttd

BONIFASIUS BELAWAN GEH

Diundangkan di Ujoh Bilang  
pada tanggal 7 Desember 2020

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MAHAKAM ULU,

ttd

STEPHANUS MADANG

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arsenius Luhan', is written over a faint circular official stamp. The stamp contains the text 'SEKRETARIAT DAERAH' and 'KABUPATEN MAHAKAM ULU'.

ARSENIUS LUHAN, SE.M.Hum  
NIP. 19820402 201001 1 016

LAMPIRAN II  
 PERATURAN BUPATI MAHAKAM ULU  
 NOMOR 43 TAHUN 2020  
 TENTANG PEDOMAN STANDAR  
 PELAYANAN PUBLIK DAN INDEKS  
 KEPUASAN MASYARAKAT DI  
 LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

PEDOMAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

I. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan

1. Pelaksana IKM

- a. Pelaksana secara swakelola dilaksanakan oleh Tim Evaluasi dan Monitoring
- b. Apabila dilaksanakan oleh lembaga lain perlu dilakukan melalui perjanjian kerja sama dan dapat dilaksanakan dengan unsur:
  - 1) Badan Pusat Statistik
  - 2) Perguruan Tinggi
  - 3) Lembaga Swada Masyarakat (LSM)
  - 4) Pelaku Usaha atau Konsultan
  - 5) Kombinasi unsur 1 sampai dengan 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.

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 pelayananyang di nilai.

### c. Bagian Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### 3. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data

#### a. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar  $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$   $(14 + 1) \times 10 = 150$  responden.

#### b. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

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

### 4. Penyusunan jadwal

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

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

## B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

### 1. Pengumpulan data

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

### 2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara dengan mempertimbangkan batas waktu

pengumpulan data dan obyektifitas data. Adapun kedua cara tersebut adalah:

- Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan;
- Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara.

### C. Pengolahan Data

#### 1. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- menambah unsur yang dianggap relevan;
- memberikan bobot yang berbeda terhadap 14(empatbelas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah unsur Tetap 1.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 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

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

### a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

### b. Pengolahan secara manual

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14).
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

#### a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

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

#### b) Nilai indeks pelayanan

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

## 3. Pengujian Kualitas Data

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

## D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

### 1. Indeks per unsur pelayanan

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

Contoh :

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur Pelayanan	3,45
2	Persyaratan Pelayanan	2,65

3	Kejelasan petugas pelayanan	3,53
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,31
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	1,55
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,12
7	Kecepatan pelayanan	2,13
8	Keadilan menadapatkan 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:

$(3,4 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) =$  Nilai indeks adalah 2,462.

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

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai dasar =  $2,462 \times 25 = 61,55$

b. Mutu pelayanan C.

c. Kinerja unit pelayanan kurang baik.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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

### 3. Transparansi

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

## II. KUESIONER PENYUSUNAN IKM

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH KABUPATEN  
MAHAKAM ULU SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu 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 MENYATAKAN 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.

Ujoh Bilang, .....2020

Jenis Pelayanan :

1. Misal KTP, Akta, Sertifikat, Poli, Umum, dll yang diterima

IV. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/Data lain	

V. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. 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>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak sopan /ramah b. Kurang sopan/ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan/ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani</p> <p>a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.</p> <p>a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.</p> <p>a. Selalu tidak sesuai b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuainya d. Selalu sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.</p> <p>a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>

<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak mampu</p> <p>b. Kurang mampu</p> <p>c. Mampu</p> <p>d. Sangat mampu</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.</p> <p>a. Tidak nyaman</p> <p>b. Kurang nyaman</p> <p>c. Nyaman</p> <p>d. Sangat nyaman</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak cepat.</p> <p>b. Kurang cepat</p> <p>c. Cepat</p> <p>d. Sangat cepat</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak aman</p> <p>b. Kurang aman</p> <p>c. Aman</p> <p>d. Sangat aman</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

15. Pesan dan

Saran: .....

.....

.....

.....

\*) keterangan: P= nilai pendapat masyarakat diisi oleh petugas

VI. 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
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-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

\*) = Jml IKM tertimbang

\*\*) = IKM Unit Pelayanan x 25

Ujoh Bilang, .....2020  
Penanggung Jawab,

(.....)

## VII. PETUNJUK PENGISIAN

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 Kabupaten). Nama jalan, Kode Pos dan Nomor Telepon/Fax.
3. Nomor urut: Isilah urutan responden dari awal sampai responden terakhir sehingga secara otomatis dapat diketahui jumlah responden.
4. Nilai per unsur : Isilah unsur pelayanan sesuai dengan nilai Pelayanan U1 yang diberikan oleh Responden, dari U1 s.d. s.d. U14 U14 sama dengan urutan dalam kuesioner.
5. Jumlah nilai : Isilah dengan menjumlah nilai masing-masing unsur unsur (kebawah) sesuai dengan jumlah pelayanan responden yang mengisi.
6. Nilai rata-rata : Isilah nilai rata-rata IKM per unsur pelayanan (NRR) per dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur unsur dibagi dengan jumlah responden yang pelayanan mengisi.
7. Jumlah NRR : Isilah jumlah nilai per unsur pelayanan tertimbang per dikalikan 0,071 (nilai bobot rata-rata unsur tertimbang). pelayanan
8. Jumlah NRR : Isilah dengan menjumlahkan NRR IKM IKM tertimbang tertimbang per unsur pelayanan dari U1 s.d Unit Pelayanan U14.
9. IKM Unit : Isilah dengan jumlah nilai IKM unit pelayanan pelayanan kali nilai dasar yaitu 25.

Ditetapkan di Ujoh Bilang  
pada tanggal 7 Desember 2020

BUPATI MAHAKAM ULU,

ttd

BONIFASIUS BELAWAN GEH

Diundangkan di Ujoh Bilang  
pada tanggal 7 Desember 2020

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MAHAKAM ULU,

ttd

STEPHANUS MADANG

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM



ARSENIUS LUHAN, SE.M.Hum  
NIP. 19820402 201001 1 016