



**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

**PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

NOMOR 197 TAHUN 2016

TENTANG

**PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah;

8. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
9. Peraturan Gubernur Nomor 247 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah;

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

## BAB I

### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Gubernur adalah Kepala Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
4. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
5. Inspektorat adalah Inspektorat Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
7. Unit Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat UKPD adalah Unit Kerja atau Subordinat SKPD.
8. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
9. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut Survei adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
10. 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.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

12. Unit Pelayanan Publik adalah SKPD/UKPD yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
13. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai pada SKPD/UKPD yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
14. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, organisasi, lembaga, instansi pemerintah/swasta dan dunia usaha, yang menerima pelayanan.
15. Unsur Survei adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pelaksanaan survei.
16. Responden adalah penerima pelayanan publik yang berada di lokasi pelayanan dan/atau yang pernah menerima pelayanan, yang dimintai jawaban/tanggapan atas pertanyaan yang diajukan pada waktu survei.
17. Pencacah/Surveyor adalah seseorang yang melakukan pemeriksaan atau mengawasi dan mengamati suatu pekerjaan dalam pelaksanaan survei.
18. Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui Perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

## BAB II

### MAKSUD, TUJUAN DAN HASIL YANG DIHARAPKAN

#### Pasal 2

Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman/petunjuk pelaksanaan bagi Unit Pelayanan Publik dalam melakukan survei.

#### Pasal 3

Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk :

- a. meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- b. meningkatkan kinerja unit pelayanan publik; dan
- c. mengukur kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

#### Pasal 4

Hasil yang diharapkan dalam pelaksanaan survei adalah sebagai berikut :

- a. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
- b. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik;

- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan; dan
- d. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan agar masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

### BAB III

#### RUANG LINGKUP

##### Pasal 5

Ruang lingkup pelaksanaan survei pelayanan publik meliputi :

- a. objek
- b. pelaksana; dan
- c. pelaksanaan.

### BAB IV

#### OBJEK

##### Pasal 6

Objek dalam pelaksanaan survei pelayanan publik meliputi pelayanan :

- a. barang publik;
- b. jasa publik; dan
- c. administratif.

##### Pasal 7

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a meliputi :
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.
- (2) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b meliputi :
  - a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;

- b. penyediaan jasa publik oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c meliputi :
- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda; dan
  - b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan Perjanjian dengan penerima pelayanan.

## BAB V

### PELAKSANA

#### Pasal 8

- (1) Pelaksana survei adalah Unit Pelayanan Publik.
- (2) Unit Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

## BAB VI

### PELAKSANAAN SURVEI

#### Pasal 9

Pelaksanaan survei terdiri atas :

- a. tahapan persiapan;
- b. tahapan pelaksanaan; dan
- c. tahapan pelaporan.

#### Bagian Kesatu

#### Tahapan Persiapan

#### Pasal 10

- (1) Tahapan Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a, meliputi langkah-langkah sebagai berikut :
  - a. penetapan pelaksana;
  - b. penyiapan bahan;
  - c. penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data; dan
  - d. penyusunan jadwal.

- (2) Rincian tahapan persiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I Peraturan Gubernur ini.

#### Bagian Kedua

#### Tahapan Pelaksanaan

#### Pasal 11

- (1) Tahapan Pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, meliputi langkah-langkah sebagai berikut :
  - a. pengumpulan data; dan
  - b. pengolahan data.
- (2) Pengumpulan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi :
  - a. pengumpulan data; dan
  - b. pengisian kuesioner.
- (3) Pengolahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi :
  - a. metode pengolahan data; dan
  - b. perangkat pengolahan data.
- (4) Rincian tahapan pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) tercantum dalam Lampiran I Peraturan Gubernur ini.

#### Pasal 12

- (1) Survei dilaksanakan secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Pelaksana survei dapat bekerja sama dengan pihak lain yang berkompeten dan akuntabel.
- (3) Pihak lain yang berkompeten dan akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas :
  - a. Badan Pusat Statistik (BPS);
  - b. Perguruan Tinggi/Pakar;
  - c. Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) bidang pelayanan publik; dan
  - d. Pelaku Usaha.

#### Bagian Ketiga

#### Tahapan Pelaporan

#### Pasal 13

- (1) Pelaksana survei melaporkan hasil pelaksanaan survei.
- (2) Pelaporan hasil pelaksanaan survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan secara berjenjang, yaitu :
  - a. Para Kepala SKPD/UKPD melaporkan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah; dan

- b. Gubernur melaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- (3) Hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dipublikasikan kepada publik.
- (4) Pempublikasian hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melalui media massa atau website dan/atau media sosial.
- (5) Sistematika pelaporan hasil pelaksanaan survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III Peraturan Gubernur ini.

## BAB VII

### UNSUR SURVEI

#### Pasal 14

- (1) Dalam melaksanakan survei, Unit Pelayanan Publik harus memenuhi 9 (sembilan) unsur wajib sebagai indikator survei, meliputi :
  - a. persyaratan, merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
  - b. prosedur, merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
  - c. waktu pelayanan, merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
  - d. biaya/tarif, merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku;
  - e. produk spesifikasi jenis pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
  - f. kompetensi pelaksana, merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
  - g. perilaku pelaksana, merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
  - h. maklumat pelayanan, merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; dan
  - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan, merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (2) Selain unsur-unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Unit Pelayanan Publik yang memiliki karakteristik yang berbeda harus menambah unsur yang dianggap relevan sesuai kebutuhan.

- (3) Jumlah bobot unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) berjumlah 1( satu).

## BAB VIII

### METODE SURVEI

#### Pasal 15

- (1) Pelaksanaan survei menggunakan sarana kuesioner.
- (2) Pengisian kuesioner dilakukan dengan teknik survei, antara lain :
  - a. wawancara tatap muka;
  - b. pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
  - c. pengisian secara elektronik (internet/e-survei);
  - d. diskusi kelompok terfokus; dan/atau
  - e. wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.
- (3) Metode pelaksanaan survei menggunakan Skala Likert, yaitu kuesioner survei disusun dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan unsur-unsur survei untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban pertanyaan mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.
- (4) Contoh kuesioner sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II Peraturan Gubernur ini.

## BAB IX

### MONITORING, EVALUASI DAN PENGAWASAN

#### Bagian Kesatu

##### Monitoring dan Evaluasi

#### Pasal 16

- (1) Monitoring dan evaluasi terhadap hasil survei oleh SKPD/UKPD, dilaksanakan oleh Sekretariat Daerah melalui Biro yang bertanggung jawab di bidang kelembagaan dan reformasi birokrasi.
- (2) Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengikutsertakan SKPD/UKPD terkait dan/atau pihak lain yang berkompeten dan akuntabel.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

#### Bagian Kedua

##### Pengawasan

#### Pasal 17

Pengawasan terhadap pelaksanaan hasil, pelaporan dan penerapan hasil survei dilakukan oleh Inspektorat.

BAB X  
PEMBIAYAAN

Pasal 18

- (1) Biaya pelaksanaan Survei dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) masing-masing SKPD/UKPD.
- (2) Biaya pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan pada APBD melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Sekretariat Daerah.

BAB XI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 20 Oktober 2016

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

BASUKI T. PURNAMA

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 27 Oktober 2016

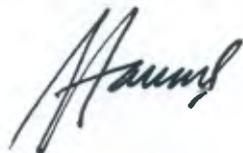
SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

SAEFULLAH

BERITA DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
TAHUN 2016 NOMOR 72130

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM SEKRETARIAT DAERAH  
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,



YAYAN YUHANAH  
NIP 196508241994032003

Lampiran I : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta

Nomor 197 TAHUN 2016  
Tanggal 20 Oktober 2016

TAHAPAN PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Tahapan Persiapan, meliputi :

a. Penetapan Pelaksana, dengan cara :

- 1) Apabila dilaksanakan secara swakelola perlu membentuk Tim, yang terdiri dari sekurang-kurangnya yaitu Pengarah dan Pelaksana yang terdiri dari Ketua, Anggota (Pencacah/Surveyor) sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang dan Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 (tiga) orang; dan
- 2) Apabila dilaksanakan oleh pihak yang berkompeten dan akuntabel, perlu dilakukan dengan "Perjanjian Kerja Sama" dengan pihak dimaksud.

b. Penyiapan Bahan, berupa :

- 1) Kuesioner, merupakan alat bantu dalam pengumpulan data yang disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
- 2) Bagian dari kuesioner/pengantar, berupa identitas responden, identitas Pencacah/Surveyor, pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang dinilai, bentuk jawaban.
- 3) Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur survei secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori sangat baik diberi nilai persepsi 4, baik diberi nilai persepsi 3, kurang baik diberi nilai persepsi 2 dan tidak baik diberi nilai persepsi 1.

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data, berupa :

- 1) Penetapan Jumlah Responden, dimana responden dipilih secara acak yang sesuai dengan wilayah lokasi unit pelayanan yang menjadi sasaran survei. Sedangkan penetapan jumlah responden untuk :
  - a) SKPD minimal 181 s.d. 300 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar  $\Rightarrow (9 \text{ unsur wajib} + \text{jumlah unsur tambahan}) \times 12 = \text{jumlah responden}$ .
  - b) UKPD minimal 150 s.d. 180 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar  $\Rightarrow (9 \text{ unsur wajib} + \text{jumlah unsur tambahan}) \times 10 = \text{jumlah responden}$ .
- 2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data, dimana pengumpulan data dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan pada saat sibuk dan/atau di lingkungan perumahan terhadap layanan tertentu (misal telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

d. Penyusunan Jadwal, meliputi penyusunan rencana kapan akan dilaksanakan survei. Adapun jadwal survei diperkirakan memerlukan waktu selama 24 (dua puluh empat) hari kerja, dengan rincian sebagai berikut :

- 1) Persiapan, selama 6 (enam) hari kerja;
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data, selama 6 (enam) hari kerja;
- 3) Pengolahan data, selama 6 (enam) hari kerja;
- 4) Penyusunan dan pelaporan hasil, selama 6 (enam) hari kerja.

2. Tahapan Pengumpulan Data, meliputi kegiatan :

a. Pengumpulan Data, berupa :

- 1) menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrument pertanyaan yang akan disurvei disesuaikan dengan jenis layanannya.
- 2) menentukan jumlah responden.

b. Pengisian Kuesioner, dapat dilakukan dengan cara :

- 1) Dilakukan sendiri oleh Penerima Pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- 2) Dilakukan oleh Pencacah/Surveyor melalui wawancara, oleh :
  - a) Unit pelayanan sendiri; dan/atau
  - b) Pihak yang kompeten dan akuntabel.

3. Tahapan Pengolahan Data, meliputi kegiatan :

a. Metode Pengolahan Data.

Nilai Kepuasan Masyarakat Nilai (NKM) dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur survei. Setiap unsur survei memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut: misal jumlah unsur survei 15 (9 unsur wajib + 6 unsur tambahan).

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{15} = 0,066$$

Untuk memperoleh Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) Unit Pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang, dengan rumus sebagai berikut :

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

Interpretasi Nilai Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil survei dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus :

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

Tabel : Nilai persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	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

b. Perangkat Pengolahan Data, dilakukan dengan cara :

1) Pengolahan dengan komputer :

Data entry dan penghitungan dapat dilakukan dengan program komputer/sistem database.

2) Pengolahan secara manual :

a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir sesuai dengan jumlah unsur yang digunakan mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur terakhir.

b) Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur survei dan nilai survei unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- Nilai rata-rata per unsur survei.

Nilai masing-masing unsur survei dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian jumlah nilai masing-masing unsur survei dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Sedangkan untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur survei, jumlah nilai rata-rata per unsur survei dikalikan dengan 0,066 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- Nilai survei kepuasan

Untuk mendapatkan nilai survei kepuasan, dengan cara menjumlahkan seluruh 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 efektif jika digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan obyektivitas.

4. Tahapan Penyusunan Laporan, meliputi kegiatan :

a. Survei per jenis penyelenggaraan pelayanan

Jumlah nilai setiap jenis penyelenggaraan pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur survei.

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada salah satu atau beberapa dari unsur yang mempunyai nilai rendah, untuk dievaluasi masalahnya dan dicari solusi perbaikannya sehingga diharapkan skor pelayanan yang rendah tersebut dapat meningkat pada survei berikutnya.



## PETUNJUK PENGISIAN

Formulir Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dengan cara manual

No.	Isi Formulir	Keterangan
1.	Unit Pelayanan	Isilah dengan jelas nama unit pelayanan yang disurvei
2.	Alamat	Isilah dengan lengkap alamat unit pelayanan yang disurvei (nama jalan, kode pos, nomor telepon/fax, kota/provinsi)
3.	Nomor Urut Responden	Isilah urutan responden dari awal sampai terakhir sehingga otomatis dapat diketahui jumlah responden
4.	Nilai per unsur survei dari U1 s.d. U ... (sesuai jumlah U)	Isilah unsur survei sesuai dengan nilai yang diberikan responden, dari U1 s.d. U....
5.	Jumlah nilai unsur survei	Isilah dengan menjumlah nilai masing-masing unsur (ke bawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi
6.	Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur survei	Isilah nilai rata-rata per unsur survei dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi
7.	Jumlah Nilai Rata-Rata tertimbang per unsur survei	Isilah jumlah nilai per unsur survei dikalikan nilai bobot rata-rata tertimbang
8.*)	Jumlah NRR KM tertimbang unit pelayanan	Isilah dengan menjumlahkan NRR KM tertimbang per unsur survei dari U1 s.d. U....
9.**)	SKM Unit Pelayanan	Isilah dengan jumlah nilai KM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

BASUKI T. PURNAMA

Lampiran II : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta

Nomor 197 TAHUN 2016  
Tanggal 20 Oktober 2016

CONTOH KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari Kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi Oleh Petugas
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 /sederajat 2. SLTP/sederajat 3. SLTA/sederajat	4.D1-D3-D4 5.S-1 6.S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA  
(Lingkari Kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat saudara tentang ketidaksesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?  a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan yang dilaksanakan?  a. Tidak cepat ditangani b. Kurang cepat ditangani c. Cepat ditangani d. Sangat cepat ditangani	1 2 3 4
2. 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	10. Bagaimana pendapat saudara tentang .....?  a. Tidak ..... b. Kurang ..... c. .... d. Sangat .....	1 2 3 4
3. 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	11. Bagaimana pendapat saudara tentang .....?  a. Tidak ..... b. Kurang ..... c. .... d. Sangat .....	1 2 3 4

4.	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 ....?  a. Tidak ..... b. Kurang ..... c. .... d. Sangat .....	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat saudara tentang hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?  a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	13.	Bagaimana pendapat saudara tentang ....?  a. Tidak ..... b. Kurang ..... c. .... d. Sangat .....	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	14.	Bagaimana pendapat saudara tentang ....?  a. Tidak ..... b. Kurang ..... c. .... d. Sangat .....	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	15.	Bagaimana pendapat saudara tentang ....?  a. Tidak ..... b. Kurang ..... c. .... d. Sangat .....	1 2 3 4
8.	Bagaimana pendapat saudara tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar?  a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		Dan seterusnya (sesuai kebutuhan)	

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

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

BASUKI T. PURNAMA

Lampiran III : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta

Nomor 197 TAHUN 2016

Tanggal 20 Oktober 2016

SISTEMATIKA PELAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA .....

Kata Pengantar

Daftar Isi

Daftar Tabel

Bab I Pendahuluan

- a. Latar Belakang
- b. Maksud dan Tujuan
- c. Sasaran
- d. Ruang Lingkup Kegiatan
- e. Manfaat

Bab II Gambaran Umum/Profil

- a. Kedudukan/Letak Geografis
- b. SKPD/UKPD
- c. Pengertian SKM
- d. Ruang Lingkup SKM
- e. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penelitian SKM

Bab III Langkah-langkah Penyusunan SKM

- a. Pelaksanaan Pengumpulan Data
- b. Pengolahan Data
- c. Hasil Pengolahan Data

Bab IV Kesimpulan dan Saran (Rekomendasi)

- Lampiran-lampiran
- Daftar Kuesioner

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

BASUKI T. PURNAMA