

RANCANGAN  
PERATURAN BUPATI SLEMAN  
NOMOR...TAHUN...

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KALURAHAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SLEMAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui Reformasi Kalurahan di lingkungan Pemerintah Kalurahan perlu dilakukan penyusunan pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat diperlukan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Pemerintah Kalurahan;
- c. bahwa dalam rangka memberikan kepastian hukum kepada masyarakat, diperlukan pengaturan terkait penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan pemerintah kalurahan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kalurahan;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Undang-Undang Nomor 120 Tahun 2024 tentang Kabupaten Sleman di Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 309, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7057);

## MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KALURAHAN.

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. 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.
2. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM, adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. 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 yang selanjutnya penyelenggara pelayanan publik.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Pemerintah Kalurahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman.
5. Pelaksana pelayanan publik adalah Pejabat/Pamong Kalurahan dan/atau staf di lingkungan Pemerintah Kalurahan.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pelaksana pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kalurahan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, badan usaha, dan lembaga non pemerintah yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah dan non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei, misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
11. Kuesioner adalah daftar pertanyaan mengenai pendapat responden terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
12. Instrumen evaluasi kinerja adalah alat ukur atau metode yang digunakan untuk memberikan penilaian seberapa besar tingkat prestasi kerja dari standar yang telah ditentukan.
13. Daerah adalah Kabupaten Sleman
14. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sleman.
15. Bupati adalah Bupati Sleman.

16. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
17. Kalurahan adalah sebutan Desa di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta yang merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
18. Lurah adalah sebutan Kepala Desa di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta yang merupakan pejabat pemerintah kalurahan yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga kalurahannya dan melaksanakan tugas dari Pemerintah dan Pemerintah Daerah.
19. Pemerintah Kalurahan adalah Lurah dibantu Pamong Kalurahan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kalurahan.
20. Pemerintahan Kalurahan adalah Lurah dan Badan Permusyawaratan Kalurahan yang memiliki tugas dalam penyelenggaraan pemerintahan di kalurahan.
21. Pamong Kalurahan adalah sebutan Perangkat Desa di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta yang merupakan unsur pembantu Lurah, yang terdiri dari Sekretariat, pelaksana teknis, dan unsur wilayah dan menjadi aparat penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kalurahan.

## Pasal 2

- (1) Ruang lingkup Pedoman Penyusunan IKM di Lingkungan Pemerintah Kalurahan, meliputi:
  - a. pelaksanaan SKM,
  - b. pengolahan data dan pelaporan hasil penilaian IKM; dan
  - c. pemantauan, evaluasi, dan monitoring.
- (2) Pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
  - a. metode survei ;
  - b. pelaksanaan teknik survei; dan
  - c. langkah penyusunan SKM.
- (3) Pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan memperhatikan prinsip:
  - a. transparan;
  - b. partisipatif;
  - c. akuntabel;
  - d. berkesinambungan;
  - e. keadilan; dan
  - f. netralitas.
- (4) Pengolahan data dan pelaporan hasil penilaian IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
  - a. pengolahan data SKM,
  - b. mekanisme pelaporan,
  - c. analisa, dan
  - d. rencana tindak lanjut dan/atau rekomendasi untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

### Pasal 3

Tujuan penyusunan IKM untuk:

- a. mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik;
- b. instrumen evaluasi kinerja bagi Penyelenggara Pelayanan yang dilakukan secara berkala; dan
- c. meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan Reformasi Birokrasi Kalurahan di lingkungan Pemerintah Kalurahan.

### Pasal 4

Sasaran penyusunan IKM untuk:

- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## BAB II

### PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### Bagian Kesatu

#### Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

### Pasal 5

- (1) Penyelenggara pelayanan publik melakukan SKM secara berkala minimal 1 (satu) tahun sekali.
- (2) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk memperoleh IKM.
- (3) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan untuk setiap jenis layanan.

### Pasal 6

- (1) Tahapan survei, meliputi:
  - a. perencanaan dan persiapan survei;
  - b. survei;
  - c. pengolahan hasil survei; dan
  - d. pelaporan hasil survei.
- (2) Perencanaan dan persiapan survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
  - a. penetapan pelaksana;
  - b. penentuan responden, lokasi, dan waktu survei; dan
  - c. penyiapan instrumen survei.

## Pasal 7

- (1) Penetapan Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf a dapat dilakukan dengan:
  - a. swakelola; atau
  - b. bekerja sama dengan lembaga lain.
- (2) Dalam hal SKM dilaksanakan secara swakelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, Lurah membentuk Tim Pelaksana SKM.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari:
  - a. Lurah selaku penanggung jawab;
  - b. Carik selaku ketua; dan
  - c. Pamong Kalurahan lainnya selaku anggota.
- (4) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Lurah.
- (5) Dalam hal SKM bekerja sama dengan lembaga lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, Pemerintah Kalurahan mengadakan perjanjian kerja sama dengan lembaga yang ditunjuk.
- (6) Lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilaksanakan oleh unit independen dan memiliki pengalaman serta kredibilitas yang terakreditasi.
- (7) Format Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (8) Format perjanjian kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## Bagian Kedua

### Unsur, Metode, dan Teknik Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

## Pasal 8

- (1) Unsur SKM, meliputi:
  - a. Persyaratan;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - c. waktu penyelesaian;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
  - f. kompetensi pelaksana;
  - g. perilaku pelaksana;
  - h. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; dan
  - i. sarana dan prasarana.
- (2) Pertanyaan yang dicantumkan dalam SKM mencakup unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

## Pasal 9

Metode Survei yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan kuesioner.

#### Pasal 10

- (1) Instrumen SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf c berupa kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerimaan pelayanan.
- (2) Format kuesioner SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 11

- (1) Penetapan jumlah responden disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh.
- (2) Responden sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipilih secara acak Sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (3) Dalam hal jumlah populasi pengguna layanan tidak terdapat dalam tabel Krejcie and Morgan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), responden ditentukan dengan pembulatan ke bawah sesuai tabel.

#### Pasal 12

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan:

- a. setiap kalurahan pada waktu jam pelayanan;
- b. melalui laman sistem informasi desa dengan mengisi form kuesioner SKM secara daring; dan/atau
- c. tempat lain yang ditentukan untuk pelaksanaan pelayanan tertentu kepada masyarakat.

#### Pasal 13

- (1) Pengisian kuesioner dapat dilakukan:
  - a. secara langsung oleh responden selaku penerima layanan dan kemudian hasilnya dikumpulkan kepada penyelenggara pelayanan; atau
  - b. dalam hal responden membutuhkan bantuan, maka pewawancara dapat membantu responden dalam melakukan pengisian kuesioner.
- (2) Pengisian kuesioner sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b harus memperhatikan obyektivitas penilaian.

### BAB III

#### PENGOLAHAN HASIL SURVEI DAN PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

##### Bagian Kesatu

##### Pengolahan Hasil Survei

#### Pasal 14

- (1) Pengolahan hasil SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf c dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:
  - a. pengolahan dengan komputer; dan/atau

- b. pengolahan secara manual.
- (2) Pengolahan hasil SKM dengan menggunakan komputer sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dapat dilakukan dengan program komputer/sistem database.
- (3) Pengolahan hasil SKM secara manual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan dengan penghitungan sebagaimana tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua  
Pelaporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 15

- (1) Laporan hasil SKM digunakan sebagai dasar penyusunan IKM.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. pendahuluan;
  - b. analisis; dan
  - c. penutup.
- (3) Pendahuluan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:
  - a. latar belakang;
  - b. tujuan SKM;
  - c. metode;
  - d. tim pelaksana SKM;
  - e. jadwal pelaksanaan; dan
  - f. tindak lanjut SKM.
- (4) Analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi:
  - a. data kuesioner;
  - b. perhitungan; dan
  - c. hasil analisis.
- (5) Analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur.
- (6) Hasil analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf c untuk dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 (dua) tahun sebelumnya.
- (7) Penutup sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi.
- (8) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (7) berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif.
- (9) Saran/rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (7) memuat masukan perbaikan secara konkrit pada setiap komponen yang menunjukkan kelemahan.

Pasal 16

Format laporan hasil SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 17

- (1) Hasil akhir kegiatan penyusunan IKM, disusun dengan materi utama sebagai berikut:
  - a. indeks setiap unsur pelayanan;
  - b. prioritas peningkatan kualitas pelayanan; dan
  - c. penyusunan jadwal.
- (2) Indeks setiap unsur pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dilakukan dengan penghitungan sebagaimana tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (3) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diprioritaskan untuk unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
- (4) Penyusunan jadwal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c 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.

#### Pasal 18

- (1) Analisis Hasil Survei dilakukan setelah memperoleh hasil pengolahan data SKM.
- (2) Analisis Hasil Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga menggambarkan hasil objektif dari SKM yang dilakukan.
- (3) Analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) untuk menampilkan analisis kuantitatif dan analisis kualitatif dalam rangka rencana tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.
- (4) Tabel format Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (4), sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 19

- (1) Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan publikasi hasil SKM berupa IKM.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui media papan pengumuman, website, atau sarana informasi lainnya.

BAB IV  
PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN MONITORING

Pasal 20

- (1) Laporan hasil SKM disampaikan Pemerintah Kalurahan kepada Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pembantuan di bidang pemberdayaan masyarakat dan desa melalui Bupati.
- (2) Hasil penyusunan IKM digunakan sebagai bahan untuk menindaklanjuti kualitas pelayanan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.
- (3) Penyelenggara menindaklanjuti hasil penyusunan IKM dengan melakukan perbaikan sesuai rekomendasi hasil SKM.

BAB V  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sleman  
pada tanggal

BUPATI SLEMAN,

HARDA KISWAYA

Diundangkan di Sleman  
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN SLEMAN,

SUSMIARTO

BERITA DAERAH KABUPATEN SLEMAN TAHUN...NOMOR...

LAMPIRAN I PERATURAN BUPATI SLEMAN  
NOMOR ...TAHUN...  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KALURAHAN

FORMAT KEPUTUSAN PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT

(Lambang Garuda)

KEPUTUSAN LURAH ...

NOMOR

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH KALURAHAN ...

LURAH ...,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengetahui tingkat efektivitas dan kelancaran pelaksanaan pelayanan publik, perlu dilakukan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kalurahan...;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Lurah ..... tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta;
3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa sebagaimana telah diubah kedua kali dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi UndangUndang;
5. Undang-Undang Nomor 120 Tahun 2024 tentang Kabupaten Sleman di Daerah Istimewa Yogyakarta;
6. Peraturan Bupati Sleman Nomor...Tahun 2025 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kalurahan (Berita Daerah Kabupaten Sleman Tahun 2025 Nomor...);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN LURAH TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KALURAHAN...

KESATU : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kalurahan ... sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kalurahan...memiliki tugas:

- a. melakukan perencanaan dan persiapan survei;
- b. menentukan responden, lokasi, dan waktu survei;
- c. menyiapkan instrumen survei;
- d. melaksanakan survei
- e. melakukan pengolahan data;
- f. melakukan analisis dan pelaporan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat; dan
- g. menyusun rencana tindak lanjut dan/atau rekomendasi untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.

KEEMPAT : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Lurah melalui Carik selaku Ketua Tim.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di ...  
pada tanggal ...

Lurah,

ttd  
(NAMA)

LAMPIRAN KEPUTUSAN LURAH...

NOMOR :

TANGGAL:

DAFTAR TIM PELAKSANA  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KALURAHAN...

|     | JABATAN | SEBAGAI              |
|-----|---------|----------------------|
| 1.  | LURAH   | PENANGGUNGJAWAB      |
| 2.  | CARIK   | KETUA                |
| 3.  | ...     | ANGGOTA DAN SURVEYOR |
| 4.  | ...     | ANGGOTA DAN SURVEYOR |
| 5.  | ...     | ANGGOTA DAN SURVEYOR |
| 6.  | ...     | ANGGOTA DAN SURVEYOR |
| 7.  | ...     | ANGGOTA DAN SURVEYOR |
| 8.  | ...     | ANGGOTA DAN SURVEYOR |
| 9.  | ...     | ANGGOTA DAN SURVEYOR |
| 10. | ...     | ANGGOTA DAN SURVEYOR |

Lurah,

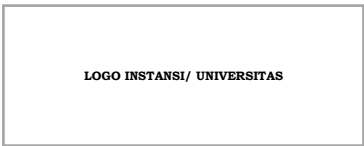
ttd  
(NAMA)

BUPATI SLEMAN,

HARDA KISWAYA

LAMPIRAN II PERATURAN BUPATI SLEMAN  
NOMOR ...TAHUN...  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KALURAHAN

CONTOH FORMAT PERJANJIAN KERJASAMA



PERJANJIAN KERJA SAMA  
ANTARA  
(NAMA INSTANSI/ UNIVERSITAS)  
DAN  
PEMERINTAH KALURAHAN .....  
TENTANG  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DI PEMERINTAH KALURAHAN .....

Nomor:  
Nomor:

Pada hari ini...tanggal...bulan...tahun....bertempat di Kalurahan...yang bertanda tangan di bawah ini:

1. ...

: Direktur...berkedudukan di...Daerah Istimewa Yogyakarta, yang diangkat berdasarkan Surat Keputusan...Nomor .../.../SK-Peng/XI/2021 tanggal... tentang Pengangkatan Direktur...dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama ...selanjutnya disebut PIHAK KESATU.
2. ...

: Lurah...berkedudukan di Pemerintah Kalurahan...Jalan...Kabupaten Sleman,

Daerah Istimewa Yogyakarta...dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kalurahan...berdasarkan Surat Keputusan Bupati Nomor.../.../.../202... tentang ...selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

PIHAK KESATU dan PIHAK KEDUA untuk selanjutnya secara bersama-sama disebut PARA PIHAK. PARA PIHAK dalam kedudukannya sebagaimana tersebut di atas, dengan ini menerangkan terlebih dahulu hal-hal sebagai berikut:

1. bahwa PIHAK KESATU adalah universitas/lembaga/instansi yang memiliki pengalaman dan kredibilitas dalam melakukan penelitian dan survei.
2. bahwa PIHAK KEDUA hendak melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (selanjutnya disebut SKM) dan membutuhkan bantuan pihak ketiga untuk melaksanakan SKM, mengolah data, menyajikan laporan, dan menyusun rencana tindak lanjut terhadap pelaksanaan SKM .
3. bahwa PARA PIHAK perlu mengadakan kerja sama yang saling menguntungkan dalam rangka pelaksanaan SKM, pengolahan data, analisis, penyajian laporan hasil survey, dan penyusunan rencana tindak lanjut terhadap pelaksanaan SKM.
4. bahwa PARA PIHAK mempunyai batas kewenangan dan kemampuan, serta dengan tidak mengurangi kelancaran ketugasannya, menyatakan sepakat untuk saling bekerja sama berdasarkan azas itikad baik, saling percaya dan saling menguntungkan serta akan melaksanakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495) sebagaimana telah diubah kedua kali dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6914);
3. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6858); dan

4. Peraturan Bupati Sleman Nomor...Tahun 2025 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kalurahan (Berita Daerah Kabupaten Sleman Tahun 2025 Nomor...);

Berdasarkan hal hal tersebut di atas, sesuai kedudukan masing-masing PARA PIHAK setuju dan mufakat untuk melaksanakan Perjanjian Kerja Sama tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kalurahan ....., yang selanjutnya disebut Perjanjian, dengan ketentuan dan syarat-syarat sebagai berikut:

#### Pasal 1

##### Maksud dan Tujuan

- (1) Maksud dari Perjanjian ini, sebagai pedoman PARA PIHAK untuk:
  - a. melaksanakan pelaksanaan SKM di Kalurahan ... sesuai dengan ketentuan Peraturan Bupati Sleman Nomor ... Tahun 2025 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kalurahan; dan
  - b. pengolahan data, analisis, penyajian laporan, dan penyusunan rencana tindak lanjut pelaksanaan SKM di Kalurahan ... untuk mendukung penyelenggaraan Pelayanan Publik Prima dalam rangka mewujudkan Reformasi Birokrasi Kalurahan.
- (2) Tujuan dari Perjanjian ini untuk:
  - a. melaksanakan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.
  - b. meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Kalurahan ....
  - c. mewujudkan Reformasi Birokrasi Kalurahan di lingkungan Pemerintah Kalurahan ....

Pasal 2  
Objek dan Ruang Lingkup

- (1) Objek Perjanjian Kerja Sama ini adalah pelaksanaan seluruh tahapan SKM dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kalurahan ..... untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan perwujudan penyelenggaraan pelayanan publik prima dalam rangka Reformasi Birokrasi Kalurahan di Pemerintah Kalurahan .....
- (2) Ruang lingkup Perjanjian ini meliputi:
  - a. perencanaan dan persiapan survei
  - b. pelaksanaan survei
  - c. pengolahan hasil survei
  - d. penyajian dan pelaporan hasil survei

Pasal 3  
Kewajiban dan Hak PARA PIHAK

- (1) Kewajiban PIHAK KESATU:
  - a. mematuhi peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum yang melandasi perikatan perjanjian kerjasama;
  - b. melakukan persiapan survei berdasarkan perencanaan yang dibahas bersama dengan PIHAK KEDUA;
  - c. menyiapkan instrumen survei;
  - d. melaksanakan survei sesuai ketentuan perundang-undangan;
  - e. melakukan pengolahan data survei;
  - f. melakukan analisis data survei dan menyajikan Laporan Hasil Survei;
  - g. menyusun rekomendasi Rencana Tindak Lanjut untuk perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Hak PIHAK KESATU:
  - a. mendapatkan fasilitasi kegiatan koordinasi terkait persiapan, pelaksanaan, dan penyajian Laporan Hasil Survei dengan PIHAK KEDUA;
  - b. mendapatkan arahan kebijakan dan regulasi yang mendukung pelaksanaan kewajiban;
  - c. memberikan rekomendasi Rencana Tindak Lanjut dalam rangka perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - d. mendapatkan fasilitasi kegiatan koordinasi dengan terkait dengan rekomendasi Rencana Tindak Lanjut.

(3) Kewajiban PIHAK KEDUA:

- a. mematuhi peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum yang melandasi perikatan perjanjian kerjasama;
- b. mengoordinasikan proses perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan penyajian Laporan Hasil Survei;
- c. mengoordinasikan dengan seluruh unsur pemerintah kalurahan serta pihak terkait dalam tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan penyajian Laporan Hasil Survei;
- d. menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan survei.
- e. memberikan data survei yang berasal dari pengisian kuesioner secara online melalui website Sistem Informasi Desa yang dimiliki oleh PIHAK KEDUA;
- f. memfasilitasi proses perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan penyajian Laporan Hasil Survei sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. menindaklanjuti rekomendasi Rencana Tindak Lanjut yang dibuat oleh PIHAK KESATU; dan
- h. melakukan upaya perbaikan dalam rangka Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

(4) Hak PIHAK KEDUA:

- a. mendapatkan data, informasi, dan laporan dalam tahap persiapan, pelaksanaan, dan penyajian Laporan Hasil Survei;
- b. mendapatkan hasil olah dan analisis data survei dari PIHAK KESATU;
- c. mendapatkan pendampingan dalam tahap persiapan, pelaksanaan, dan penyajian Laporan Hasil Survei dari PIHAK KESATU; dan
- d. mendapatkan rekomendasi Rencana Tindak Lanjut dari PIHAK KESATU.

Pasal 4

Kerahasiaan Data

- (1) .....
- (2) .....
- (3) .....

Pasal 5  
Pembiayaan

.....

Pasal 6  
Masa Berlaku Perjanjian

- (1) Perjanjian ini berlaku selama ..... terhitung sejak ditandatangani Perjanjian ini oleh PARA PIHAK.
- (2) Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang atas dasar kesepakatan PARA PIHAK dan pemberitahuan atas perpanjangan disampaikan paling lambat ..... hari kerja sebelum berakhirnya Perjanjian Kerja Sama.
- (3) Selama berlangsungnya Perjanjian ini, PARA PIHAK melakukan pemantauan dan evaluasi apabila diperlukan, waktu dan tempatnya sesuai kesepakatan PARA PIHAK
- (4) Perjanjian ini dapat diakhiri sebelum habis masa berlakunya, dengan ketentuan pihak yang bermaksud mengakhiri Perjanjian ini wajib memberitahukan maksud tersebut secara tertulis kepada pihak lainnya dan mendapat persetujuan PARA PIHAK.

Pasal 7  
Sanksi

- (1) Apabila salah satu PIHAK tidak melaksanakan kewajiban dan/atau menyimpang dari ketentuan Perjanjian Kerja Sama ini, setelah diberi peringatan tertulis oleh PIHAK lain sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut dengan tenggang waktu masing-masing 10 (sepuluh) hari kerja, maka PIHAK lain tersebut berhak untuk memutuskan Perjanjian ini.
- (2) Segala kerugian yang timbul sebagai akibat diputusnya Perjanjian ini dan kewajiban yang masih menjadi tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditanggung sepenuhnya oleh PIHAK yang tidak melaksanakan kewajiban tanpa ada tuntutan apapun kepada PIHAK yang memutuskan Perjanjian Kerja Sama ini.

Pasal 8  
Penyelesaian Perselisihan

Dalam hal terjadi perbedaan penafsiran dan permasalahan dalam pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini, penyelesaian perselisihan diselesaikan oleh PARA PIHAK secara musyawarah mufakat.

Pasal 9  
Keadaan Kahar

- (1) Keadaan Kahar dalam Perjanjian Kerja Sama ini adalah keadaan yang tidak terduga yang terjadi di luar kekuasaan PIHAK KESATU dan/atau PIHAK KEDUA antara lain kebakaran, perang, pemogokan, sabotase, epidemik, huru hara akibat politik dan bencana alam namun terbatas hanya pada kegiatan yang secara langsung dan substansial mempengaruhi kemampuan PIHAK yang terkena untuk melaksanakan tanggungjawabnya sesuai Perjanjian ini.
- (2) Apabila terjadi Keadaan Kahar sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PARA PIHAK dibebaskan dari kewajiban sebagaimana diatur dalam Perjanjian ini.
- (3) Apabila terjadi Keadaan Kahar, maka PIHAK yang mengalami wajib memberitahukan kepada PIHAK lainnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender sejak terjadinya Keadaan Kahar secara tertulis dan disertai bukti-bukti dan konfirmasi tertulis dari instansi yang berwenang Keadaan Kahar tersebut terjadi.
- (4) PIHAK yang menerima pengajuan Keadaan Kahar akan menentukan sikapnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender setelah menerima Keadaan Kahar sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

Pasal 10  
Pemutusan dan Berakhirnya Perjanjian

- (1) Pemutusan Perjanjian ini dapat dilakukan dengan ketentuan bahwa  
.....  
.....
- (2) Perjanjian ini berakhir karena:
  - a. telah berakhir jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1);
  - b. PARA PIHAK sepakat untuk mengakhiri Perjanjian Kerja Sama;

- c. adanya ketentuan dan/atau kebijakan pemerintah yang menjadikan Perjanjian Kerja Sama ini tidak dapat dilaksanakan; dan
  - d. hal-hal lain yang menyebabkan berakhirnya Perjanjian Kerja Sama karena Keadaan Kahar.
- (3) Dalam hal Perjanjian ini berakhir, maka tidak mempengaruhi hak dan kewajiban PARA PIHAK yang harus diselesaikan terlebih dahulu sebagai akibat pelaksanaan sebelum berakhirnya Perjanjian Kerja Sama ini.
- (4) Dalam hal Perjanjian ini berakhir, maka seluruh data dan informasi yang dihasilkan dan/atau dikelola oleh PIHAK KEDUA akan tetap sepenuhnya menjadi milik dan dalam wewenang penguasaan PIHAK KEDUA.

### Pasal 11

#### Ketentuan Lain-lain

- (1) .....
- (2) Dalam hal terjadi perubahan atau terdapat ketentuan yang belum diatur dalam Perjanjian ini, dituangkan dalam bentuk addendum atas persetujuan PARA PIHAK yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian ini.

### Pasal 12

#### Korespondensi

- (1) Semua dokumen dan/atau pemberitahuan yang berhubungan dengan Perjanjian Kerja Sama ini harus dibuat secara tertulis dan disampaikan secara langsung atau melalui post tercatat serta cara-cara lain yang memungkinkan
- (2) Alamat PARA PIHAK yang akan dipakai untuk keperluan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai berikut:

PIHAK KESATU

.....

a.n. Direktur .....

Alamat : .....

Telepon : .....

Faksimile : .....

Email : .....

PIHAK KEDUA

.....

a.n. Lurah .....  
Alamat : .....  
Telepon : .....  
Faksimile : .....  
Email : .....

- (3) Perubahan atas alamat korespondensi salah satu PIHAK wajib diberitahukan kepada PIHAK lainnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja.

Pasal 12  
Penutup

Segala syarat dan ketentuan dalam Perjanjian Kerja Sama ini berlaku untuk serta mengikat PARA PIHAK yang menandatangani dan pengganti-penggantinya.

Perjanjian ini dibuat dan ditandatangani pada hari, tanggal, bulan dan tahun sebagaimana tersebut di atas, dalam rangkap 2 (dua) bermeterai cukup yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama.

PIHAK PERTAMA,

PIHAK KEDUA,

.....

.....

BUPATI SLEMAN,

HARDA KISWAYA

LAMPIRAN III

PERATURAN BUPATI SLEMAN  
NOMOR ...TAHUN...  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KALURAHAN

KUESIONER IKM UNTUK KALURAHAN

Survey Kepuasan Masyarakat  
Pemerintah Kalurahan... Tahun ....

| I. DATA RESPONDEN   |                        |                      |
|---------------------|------------------------|----------------------|
| Jenis Pelayanan     |                        |                      |
| Umur                | th.                    |                      |
| Jenis Kelamin       | 1. Laki – laki         | 2. Perempuan         |
| Pendidikan Terakhir | 1. SD ke bawah         | 4. D1 – D3 – D4      |
|                     | 2. SLTP                | 5. S – 1             |
|                     | 3. SLTA                | 6. S – 2 ke atas     |
| Pekerjaan Utama     | 1. PNS/TNI/POLRI       | 4. Petani            |
|                     | 2. Pegawai Swasta      | 5. Pelajar/Mahasiswa |
|                     | 3. Wiraswasta/Usahawan | 6. Lainnya           |

Nomor Responden:

| II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA |  |
|----------------------------------|--|
| Nama                             |  |
| NIP/data Lain                    |  |

| III. PENDAPAT RESPONDEN                                                                                                                                                       |                         |                          |                   |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| Mohon berkenan memberikan jawaban dengan memberi tanda ✓ sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara .....                                                                       |                         |                          |                   |                          |
| 1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Kalurahan kami?                                                      | 1.Tidak Sesuai          | 2.Kurang Sesuai          | 3.Sesuai          | 4.Sangat Sesuai          |
| 2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kalurahan kami?                                                                                | 1.Tidak Mudah           | 2.Kurang Mudah           | 3.Mudah           | 4.Sangat Mudah           |
| 3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Kalurahan kami?                                                                   | 1.Tidak Cepat           | 2.Kurang Cepat           | 3.Cepat           | 4.Sangat Cepat           |
| 4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan di Kalurahan kami?                                                                       | 1.Sangat Mahal          | 2.Cukup Mahal            | 3.Murah           | 4.Gratis                 |
| 5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan (SP) dengan hasil yang diberikan oleh Kalurahan kami? | 1.Tidak Sesuai          | 2.Kurang Sesuai          | 3.Sesuai          | 4.Sangat Sesuai          |
| 6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kompetensi kemampuan petugas kami dalam pelayanan di Kalurahan kami?                                                            | 1.Tidak Kompeten        | 2.Kurang Kompeten        | 3.Kompeten        | 4.Sangat Kompeten        |
| 7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang perilaku petugas kami dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?                                                          | 1.Tidak sopan dan ramah | 2.Kurang sopan dan ramah | 3.Sopan dan ramah | 4.Sangat sopan dan ramah |
| 8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kualitas sarana dan prasarana di Kalurahan kami?                                                                                | 1.Buruk                 | 2.Cukup                  | 3.Baik            | 4.Sangat Baik            |
| 9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Kalurahan kami?                                                                        | 1.Tidak baik            | 2.Kurang Baik            | 3.Baik            | 4.Sangat Baik            |

Mohon berkenan menuliskan apresiasi/penghargaan, kritik, maupun saran untuk Kalurahan kami:

.....

.....

.....

BUPATI SLEMAN,

HARDA KISWAYA

LAMPIRAN IV PERATURAN BUPATI SLEMAN  
 NOMOR ...TAHUN...  
 TENTANG  
 PEDOMAN PENYUSUNAN INDEKS  
 KEPUASAN MASYARAKAT DI  
 LINGKUNGAN PEMERINTAH  
 KALURAHAN

TABEL KREJCIE AND MORGAN UNTUK MENENTUKAN JUMLAH SAMPEL  
 DAN POPULASI

| Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) | Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) | Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) |
|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| 10              | 10            | 220             | 140           | 1200            | 291           |
| 15              | 14            | 230             | 144           | 1300            | 297           |
| 20              | 19            | 240             | 148           | 1400            | 302           |
| 25              | 24            | 250             | 152           | 1500            | 306           |
| 30              | 28            | 260             | 155           | 1600            | 310           |
| 35              | 32            | 270             | 159           | 1700            | 313           |
| 40              | 36            | 280             | 162           | 1800            | 317           |
| 45              | 40            | 290             | 165           | 1900            | 320           |
| 50              | 44            | 300             | 169           | 2000            | 322           |
| 55              | 48            | 320             | 175           | 2200            | 327           |
| 60              | 52            | 340             | 181           | 2400            | 331           |
| 65              | 56            | 360             | 186           | 2600            | 335           |
| 70              | 59            | 380             | 191           | 2800            | 338           |
| 75              | 63            | 400             | 196           | 3000            | 341           |
| 80              | 66            | 420             | 201           | 3500            | 346           |
| 85              | 70            | 440             | 205           | 4000            | 351           |
| 90              | 73            | 460             | 210           | 4500            | 354           |
| 95              | 76            | 480             | 214           | 5000            | 357           |
| 100             | 80            | 500             | 217           | 6000            | 361           |
| 110             | 86            | 550             | 226           | 7000            | 364           |
| 120             | 92            | 600             | 234           | 8000            | 367           |

BUPTI SLEMAN,

HARDA KISWAYA

LAMPIRAN V PERATURAN BUPATI SLEMAN  
NOMOR ...TAHUN...  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KALURAHAN

PENGOLAHAN HASIL SURVEI

A. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungannya, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama/seragam, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Bobot nilai rata-rata tertimbang =

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh dengan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Interpretasi penilaian IKM dikonversikan dengan nilai dasar 25

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja penyelenggara pelayanan digambarkan dalam tabel berikut:

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinerja Penyelenggara Pelayanan (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|
| 1.             | 1,00 – 2,5996       | 25,00 – 64,99                 | D                  | Tidak Baik                          |
| 2.             | 2,60 – 3,064        | 65,00 – 76,60                 | C                  | Kurang Baik                         |
| 3.             | 3,0644 – 3,532      | 76,61 – 88,30                 | B                  | Baik                                |
| 4.             | 3,5324 – 4,00       | 88,31 – 100,00                | A                  | Sangat Baik                         |

Untuk memperoleh Nilai IKM Penyelenggara Pelayanan maka digunakan rumus:

$$\frac{\text{Jumlah nilai IKM per jenis pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

## B. Pengolahan Data Survei

### 1. Pengolahan dengan komputer

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan program komputer/ system data base meliputi data entry, rekapitulasi unsur, dan penghitungan indeks.

### 2. Pengolahan data dapat dilakukan secara manual:

- a. data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b. langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, didapar melalui langkah sebagai berikut:
  - 1) nilai rata-rata per unsur pelayanan, yaitu nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden dan selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
  - 2) nilai indeks per jenis pelayanan, diperoleh dari menjumlahkan nilai rata-rata tertimbang dari semua unsur dan dikonversikan dengan nilai 25.
  - 3) pengujian kualitas data, yaitu 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 tersebut digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BUPATI SLEMAN,

HARDA KISWAYA

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI SLEMAN  
NOMOR ...TAHUN...  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KALURAHAN

CONTOH FORMAT LAPORAN HASIL SURVEI DAN TABEL RENCANA  
TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**PEMERINTAH KALURAHAN...**  
**KAPANEWON ...**  
**KABUPATEN SLEMAN**  
**TAHUN 20...**

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| DAFTAR ISI.....                                                             | ii |
| BAB I.....                                                                  | 1  |
| PENDAHULUAN .....                                                           | 1  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                    | 1  |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....                       | 2  |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....                                                 | 2  |
| BAB II.....                                                                 | 4  |
| PENGUMPULAN DATA SKM .....                                                  | 4  |
| 2.1 Pelaksana SKM.....                                                      | 4  |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data.....                                            | 4  |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....                                           | 5  |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....                                              | 5  |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden .....                                        | 6  |
| BAB III.....                                                                | 7  |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....                                              | 7  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....                                              | 7  |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur<br>Layanan)..... | 7  |
| BAB IV.....                                                                 | 9  |
| ANALISIS HASIL SKM .....                                                    | 9  |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..           | 9  |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....                                             | 10 |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....                                                    | 11 |
| BAB V.....                                                                  | 12 |
| KESIMPULAN.....                                                             | 12 |
| LAMPIRAN .....                                                              | 13 |
| 1. 1                                                                        |    |
| 2. Hasil Pengolahan Data .....                                              | 13 |
| 3. 2                                                                        |    |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....            | 16 |

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah Republik Indonesia dalam narasi Rencana Pembangunan Jangka Menengah salah satunya berfokus pada pemanfaatan pendanaan pembangunan yang diutamakan untuk memenuhi penyediaan pelayanan dasar kepada masyarakat. Hal tersebut tentunya harus didukung oleh regulasi dan peran serta seluruh pemangku kepentingan, mulai dari pusat hingga pemerintah daerah.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Sejalan dengan hal tersebut diatas, Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Peraturan Daerah Nomor 40 Tahun 2023 tentang Reformasi Kalurahan menetapkan Reformasi Birokrasi Kalurahan menjadi 16 arah kegiatan utama, salah satunya adalah Pelayanan Publik Prima. Adapun arah kegiatan utama Pelayanan Publik Prima tersebut terwujud dalam pelaksanaan rencana aksi di Pemerintah Kalurahan salah satunya dengan mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan cara:

- a. survei dilakukan secara langsung setelah pelayanan dilakukan dan/atau survei online lewat website Kalurahan.
- b. mengolah data dan merekapitulasi hasil survei.
- c. melaporkan hasil survei.
- d. mempublikasi hasil survei melalui papan pengumuman Kalurahan,

*website* atau sarana informasi lainnya.

Pemerintah Kabupaten Sleman dalam melaksanakan fungsi pendampingan pelaksanaan Pelayanan Publik Prima sebagai arah kegiatan utama Reformasi Birokrasi Kalurahan telah menerbitkan Peraturan Bupati Sleman Nomor .... Tahun 2025 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kalurahan sebagai pedoman Kalurahan selaku Penyelenggara Pelayanan Publik dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Reformasi Birokrasi Kalurahan dalam arah kegiatan utama Pelayanan Publik Prima bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di Pemerintah Kalurahan ..... sebagai salah satu penyedia layanan publik. Berdasarkan dari tujuan tersebut perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman Peraturan Bupati Sleman Nomor .... Tahun 2025 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kalurahan, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Sleman Nomor .... Tahun 2025 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kalurahan

### 1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Pemerintah Kalurahan.....

Adapun sasaran dilakukannya SKM sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pemerintah Kalurahan ..... dengan membentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kalurahan ..... adalah tim yang sesuai Peraturan Bupati Sleman Nomor ... Tahun 2025 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kalurahan dan Keputusan Lurah ..... Nomor .... Tahun .... Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kalurahan... (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual/kuesioner online pada Sistem Informasi Desa ....\* yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Bupati Sleman Nomor ... Tahun 2025 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kalurahan. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Pemerintah Kalurahan ..... yaitu:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif 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 spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan/..... Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan dengan bantuan pelaksana pelayanan/sendiri oleh responden sebagai penerima layanan\* dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan/database survei pada Sistem Informasi Desa\*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian dan/atau memberikan penilaian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama .... bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan     | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Januari 202...        | ....              |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Februari-April 202... | ....              |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Mei 202...            | ....              |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Mei-Juni 202...       | .....             |

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Pemerintah Kalurahan ..... berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun ....., maka populasi penerima layanan pada Pemerintah Kalurahan .... dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak ..... orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah ..... orang.

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| 10           | 10         | 220          | 140        | 1200         | 291        |
| 15           | 14         | 230          | 144        | 1300         | 297        |
| 20           | 19         | 240          | 148        | 1400         | 302        |
| 25           | 24         | 250          | 152        | 1500         | 306        |
| 30           | 28         | 260          | 155        | 1600         | 310        |
| 35           | 32         | 270          | 159        | 1700         | 313        |
| 40           | 36         | 280          | 162        | 1800         | 317        |
| 45           | 40         | 290          | 165        | 1900         | 320        |
| 50           | 44         | 300          | 169        | 2000         | 322        |
| 55           | 48         | 320          | 175        | 2200         | 327        |
| 60           | 52         | 340          | 181        | 2400         | 331        |
| 65           | 56         | 360          | 186        | 2600         | 335        |
| 70           | 59         | 380          | 191        | 2800         | 338        |
| 75           | 63         | 400          | 196        | 3000         | 341        |
| 80           | 66         | 420          | 201        | 3500         | 346        |
| 85           | 70         | 440          | 205        | 4000         | 351        |
| 90           | 73         | 460          | 210        | 4500         | 354        |
| 95           | 76         | 480          | 214        | 5000         | 357        |
| 100          | 80         | 500          | 217        | 6000         | 361        |
| 110          | 86         | 550          | 226        | 7000         | 364        |
| 120          | 92         | 600          | 234        | 8000         | 367        |
| 130          | 97         | 650          | 242        | 9000         | 368        |

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu ..... orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Contoh Informasi Profil Responden

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR   | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI        | 175    | 39%        |
|    |               | PEREMPUAN   | 275    | 61%        |
|    |               |             |        |            |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH | 0      | 0%         |
|    |               | SLTP        | 36     | 8%         |
|    |               | SLTA        | 216    | 48%        |
|    |               | DIII        | 0      | 0          |
|    |               | SI          | 180    | 40%        |
|    |               | S2          | 18     | 4%         |
|    |               |             |        |            |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS         | 63     | 14%        |
|    |               | TNI         | 5      | 1%         |
|    |               | SWASTA      | 135    | 30%        |
|    |               | WIRSAUSAHA  | 40     | 9%         |
|    |               | LAINNYA     | 207    | 46%        |
|    |               |             |        |            |
| 4  | JENIS LAYANAN | LAYANAN A   | 36     | 8%         |
|    |               | LAYANAN B   | 216    | 48%        |
|    |               | LAINNYA     | 198    | 44%        |
|    |               |             |        |            |

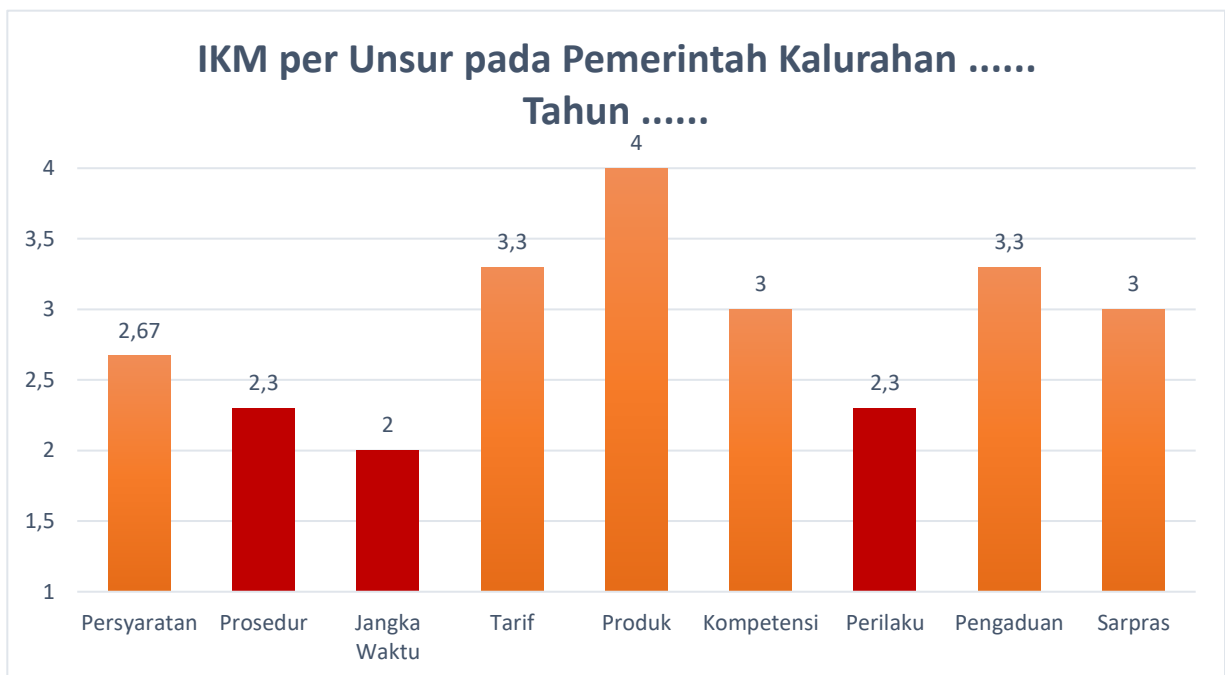
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Contoh Detail Nilai SKM Per Unsur

|                         | Nilai Unsur Pelayanan             |          |          |          |          |          |          |          |          |
|-------------------------|-----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                         | U1                                | U2       | U3       | U4       | U5       | U6       | U7       | U8       | U9       |
| <b>IKM per unsur</b>    | 2,67                              | 2,3      | 2        | 3,3      | 4        | 3        | 2,3      | 3,3      | 3        |
| <b>Kategori</b>         | <b>C</b>                          | <b>D</b> | <b>D</b> | <b>B</b> | <b>A</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>B</b> | <b>C</b> |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>74,07 (C atau Kurang Baik)</b> |          |          |          |          |          |          |          |          |

Gambar 1. Contoh Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 2,3 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut

perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2021 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Contoh Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

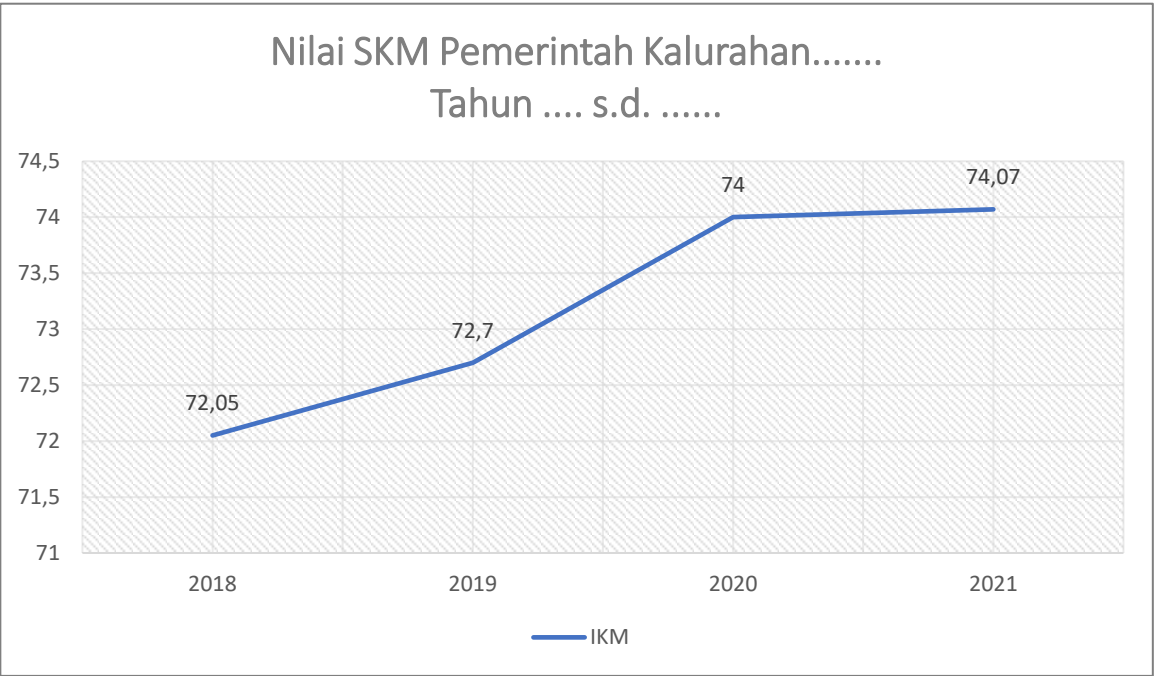
| No . | Prioritas Unsur           | Program / Kegiatan                                           | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab         |
|------|---------------------------|--------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------------------------|
|      |                           |                                                              | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                          |
| 1    | <b>Waktu Penyelesaian</b> | Peningkatan sosialisasi registrasi “online”                  | √     | √     | √      |       | <b>Kasie/Kaur</b><br>... |
|      |                           | Penambahan loket layanan                                     |       |       |        | √     |                          |
| 2    | <b>Prosedur Pelayanan</b> | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan  | √     | √     |        |       | ...                      |
|      |                           | Simplifikasi proses bisnis                                   |       |       | √      | √     |                          |
| 3    | <b>Perilaku Petugas</b>   | Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> |       |       |        | √     | ...                      |

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan

publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pemerintah Kalurahan...dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 2. Contoh Grafik Tren Tingkat Kepuasan Masyarakat



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun .... hingga .... pada Pemerintah Kalurahan .....

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai bulan .... hingga bulan .... Tahun ....., dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pemerintah Kalurahan ....., secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Kurang Baik dengan nilai SKM 74,07. Meskipun demikian, nilai SKM Pemerintah Kalurahan ..... menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2021.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

..... , .....

**Lurah .....**

(Nama Lurah)

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

Survey Kepuasan Masyarakat

Pemerintah Kalurahan... Tahun ....

| IV. DATA RESPONDEN  |                        |                      |
|---------------------|------------------------|----------------------|
| Jenis Layanan       |                        |                      |
| Umur                | th.                    |                      |
| Jenis Kelamin       | 1. Laki - laki         | 2. Perempuan         |
| Pendidikan Terakhir | 1. SD ke bawah         | 4. D1 – D3 – D4      |
|                     | 2. SLTP                | 5. S – 1             |
|                     | 3. SLTA                | 6. S – 2 ke atas     |
| Pekerjaan Utama     | 1. PNS/TNI/POLRI       | 4. Petani            |
|                     | 2. Pegawai Swasta      | 5. Pelajar/Mahasiswa |
|                     | 3. Wiraswasta/Usahawan | 6. Lainnya           |

Nomor Responden:

| V. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA |  |
|---------------------------------|--|
| Nama                            |  |
| NIP/data Lain                   |  |

VI. PENDAPAT RESPONDEN

Mohon berkenan memberikan jawaban dengan memberi tanda √ sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara .....

|                                                                                                                                                                               |                         |                          |                   |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Kalurahan kami?                                                      | 1.Tidak Sesuai          | 2.Kurang Sesuai          | 3.Sesuai          | 4.Sangat Sesuai          |
| 2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Sdr/I tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kalurahan kami?                                                                                | 1.Tidak Mudah           | 2.Kurang Mudah           | 3.Mudah           | 4.Sangat Mudah           |
| 3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Kalurahan kami?                                                                   | 1.Tidak Cepat           | 2.Kurang Cepat           | 3.Cepat           | 4.Sangat Cepat           |
| 4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan di Kalurahan kami?                                                                       | 1.Sangat Mahal          | 2.Cukup Mahal            | 3.Murah           | 4.Gratis                 |
| 5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan (SP) dengan hasil yang diberikan oleh Kalurahan kami? | 1.Tidak Sesuai          | 2.Kurang Sesuai          | 3.Sesuai          | 4.Sangat Sesuai          |
| 6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kompetensi kemampuan petugas kami dalam pelayanan di Kalurahan kami?                                                            | 1.Tidak Kompeten        | 2.Kurang Kompeten        | 3.Kompeten        | 4.Sangat Kompeten        |
| 7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang perilaku petugas kami dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?                                                          | 1.Tidak sopan dan ramah | 2.Kurang sopan dan ramah | 3.Sopan dan ramah | 4.Sangat sopan dan ramah |
| 8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kualitas sarana dan prasarana di Kalurahan kami?                                                                                | 1.Buruk                 | 2.Cukup                  | 3.Baik            | 4.Sangat Baik            |
| 9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Kalurahan kami?                                                                        | 1.Tidak baik            | 2.Kurang Baik            | 3.Baik            | 4.Sangat Baik            |

Mohon berkenan menuliskan apresiasi/penghargaan, kritik, maupun saran untuk Kalurahan kami:

2. Hasil Olah Data SKM

CONTOH PENGOLAHAN DATA SKM

<

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Form Survey yang telah diisi dikelompokkan per jenis layanan & Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

4. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya *(Rencana Tindak Lanjut)*

**DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Penyelenggara Pelayanan Publik pada periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

| No | Unsur                                    | IKM | Mutu Layanan |
|----|------------------------------------------|-----|--------------|
| 1  | Persyaratan                              |     |              |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          |     |              |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       |     |              |
| 4  | Biaya/Tarif                              |     |              |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan |     |              |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     |     |              |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       |     |              |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |     |              |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     |     |              |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

| No | Prioritas Unsur | Program/ Kegiatan | Waktu |      |      |      | Penanggung Jawab |
|----|-----------------|-------------------|-------|------|------|------|------------------|
|    |                 |                   | TW 1  | TW 2 | TW 3 | TW 4 |                  |

|   |         |                     |  |  |  |  |  |
|---|---------|---------------------|--|--|--|--|--|
| 1 | Unsur 1 | 1.1 (Nama Kegiatan) |  |  |  |  |  |
|   |         | 1.2 (Nama Kegiatan) |  |  |  |  |  |
|   |         | 1.3 (Nama Kegiatan) |  |  |  |  |  |
| 2 | Unsur 2 | 2.1 (Nama Kegiatan) |  |  |  |  |  |
|   |         | 2.2 (Nama Kegiatan) |  |  |  |  |  |
|   |         | 2.3 (Nama Kegiatan) |  |  |  |  |  |
| 3 | Unsur 3 | 3.1 (Nama Kegiatan) |  |  |  |  |  |
|   |         | 3.2 (Nama Kegiatan) |  |  |  |  |  |
|   |         | 3.3 (Nama Kegiatan) |  |  |  |  |  |

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan) | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/Hambatan |
|----|-----------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| 1  | 1.1 (Nama Kegiatan)   |                                                |                                            |                      |                    |
|    | 1.2 (Nama Kegiatan)   |                                                |                                            |                      |                    |
|    | 1.3 (Nama Kegiatan)   |                                                |                                            |                      |                    |
| 2  | 2.1 (Nama Kegiatan)   |                                                |                                            |                      |                    |
|    | 2.2 (Nama Kegiatan)   |                                                |                                            |                      |                    |
|    | 2.3 (Nama Kegiatan)   |                                                |                                            |                      |                    |
| 3  | 3.1 (Nama Kegiatan)   |                                                |                                            |                      |                    |

|  |                     |  |  |  |  |
|--|---------------------|--|--|--|--|
|  | 3.2 (Nama Kegiatan) |  |  |  |  |
|  | 3.3 (Nama Kegiatan) |  |  |  |  |

**BAB IV**  
**KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Pemerintah Kalurahan ..... telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak ....% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - (RTL yang belum ditindaklanjuti, dan alasan)
  - (RTL yang belum ditindaklanjuti, dan alasan)
  - (RTL yang belum ditindaklanjuti, dan alasan)
  - .....dst
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

| No | RTL | Strategi Penyelesaian | Target Waktu Penyelesaian | Penanggung Jawab | Stakeholder Terkait |
|----|-----|-----------------------|---------------------------|------------------|---------------------|
| 1  |     |                       |                           |                  |                     |

Sleman, .....

Lurah.....

Nama

BUPATI SLEMAN,

HARDA KISWAYA