



WALIKOTA BANJARMASIN  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
NOMOR 30 TAHUN 2020  
TENTANG  
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BANJARMASIN,

Menimbang

- : a. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka perlu dilakukan penyesuaian terhadap Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Kota Banjarmasin, maka perlu dilakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin;

Mengingat

- : 1. Undang Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 1820);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagai telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota

Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 7,  
Tambahan Lembaran Daerah Kota  
Banjarmasin Nomor 40);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN TENTANG  
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT  
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI  
PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Banjarmasin.
2. Walikota adalah Walikota Banjarmasin.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin.
4. Perangkat Daerah adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah perusahaan milik Pemerintah Kota Banjarmasin yang didirikan dengan Peraturan Daerah dengan modal seluruh atau sebagian merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan.
6. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
8. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
9. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
10. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
11. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau 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.
12. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
13. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
14. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

15. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
16. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
17. 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.
18. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah.
19. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Peraturan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Perangkat Daerah dan BUMD penyelenggara pelayanan publik dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

### Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Peraturan Walikota ini adalah:

- a. meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. mengukur tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan;
- c. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
- d. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- e. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan; dan
- f. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB III RUANG LINGKUP

### Pasal 4

- (1) Perangkat Daerah dan BUMD di Pemerintah Daerah wajib melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, unit penyelenggara dapat bekerja sama dengan Lembaga lain.
- (3) Lembaga lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

BAB IV  
UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat bagi Perangkat Daerah dan BUMD meliputi 9 (Sembilan) unsur sebagai berikut :
  - a. Persyaratan.  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
  - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.  
Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
  - c. Waktu Penyelesaian.  
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
  - d. 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.
  - e. 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.
  - f. Kompetensi Pelaksana.  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
  - g. Perilaku Pelaksana.  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
  - h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
  - i. 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) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh Undang-Undang dinyatakan gratis.
- (3) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f dan huruf g, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.
- (4) Contoh Format Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat bagi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat

(1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB V  
PELAKSANAAN, TEKNIK SURVEI, RESPONDEN, METODE PENGOLAHAN  
DATA

Pasal 6

- (1) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah – langkah sebagai berikut :
  - a. menyusun instrumen survei;
  - b. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
  - c. menentukan responden;
  - d. melaksanakan survei;
  - e. mengolah hasil survei; dan
  - f. menyajikan dan melaporkan hasil.
- (2) Teknik Survei Kepuasan Masyarakat antara lain :
  - a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
  - b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
  - c. kuesioner elektronik (internet/ e-survei);
  - d. diskusi kelompok terfokus;
  - e. wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.
- (3) Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan perjenis layanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Pasal 7

- (1) Pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan penentuan jumlah responden.
- (2) Penentuan jumlah responden berdasarkan jumlah sampel pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dapat mengikuti format sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 8

- (1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan Metode Pengolahan Data sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
- (2) Indeks Kepuasan Masyarakat tiap pelayanan direkapitulasi perjenis pelayanan dengan Format Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

## BAB VI PELAPORAN

### Pasal 9

- (1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan publikasi hasil survei wajib dilaporkan paling lambat 1 (satu) bulan berikutnya setelah pelaksanaan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dilaporkan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah u.p. Bagian Organisasi.
- (3) Format Sistematika Laporan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
- (4) Hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat wajib ditindak lanjuti agar dapat dilakukan perbaikan pada unsur-unsur yang dinilai kurang oleh masyarakat dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

### Pasal 10

- (1) Perangkat Daerah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian, menyusun rekapitulasi laporan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat seluruh Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.
- (2) Perangkat Daerah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaporkan hasil rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan tembusan kepada Gubernur Kalimantan Selatan.

## BAB VII MONITORING DAN EVALUASI

### Pasal 11

- (1) Monitoring dan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Perangkat Daerah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Walikota.
- (4) Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah menindak lanjuti hasil monitoring dan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB VIII  
PUBLIKASI HASIL SURVEI

Pasal 12

- (1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei yang digunakan oleh masing-masing Perangkat Daerah dan BUMD.
- (2) Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan melalui papan pengumuman, situs web atau sarana informasi lain yang mudah diakses oleh masyarakat.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Pada saat berlakunya Peraturan Walikota ini, Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Pemerintah Kota Banjarmasin (Berita Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2019 Nomor 13) dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.

Pasal 14

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Banjarmasin  
pada tanggal 9 April 2020

WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

Diundangkan di Banjarmasin  
pada tanggal 9 April 2020

SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,



HAMLI KURSANI



LAMPIRAN I  
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
 NOMOR 30 TAHUN 2020  
 TENTANG  
 PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
 DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

CONTOH FORMAT KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 BAGI PERANGKAT DAERAH DAN BUMD

Tanggal survei : .....

---

**PROFIL**

No. Responden : .....(diisi oleh petugas)  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA .....(sebutkan)

Jenis Layanan Yang Diterima: .....(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
 (Lingkari/coret kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

NO	PERNYATAAN	NILAI PERSEPSI							
		4		3		2		1	
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian <b>persyaratan pelayanan</b> dengan jenis pelayanannya. Apresiasi/Kritik/Saran :	A	Sangat sesuai.	B	Sesuai.	C	Kurang sesuai	D	Tidak sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan <b>prosedur pelayanan</b> di unit ini. Apresiasi/Kritik/Saran :	A	Sangat mudah.	B	Mudah.	C	Kurang mudah.	D	Tidak mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kecepatan waktu</b> dalam memberikan pelayanan. Apresiasi/Kritik/Saran :	A	Sangat cepat.	B	Cepat.	C	Kurang cepat.	D	Tidak cepat.
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran <b>biaya/tarif</b> dalam pelayanan Apresiasi/Kritik/Saran :	A	Gratis	B	Murah	C	Cukup mahal	D	Sangat mahal
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian <b>produk pelayanan</b> antara yang tercantum dalam <b>standar pelayanan</b> dengan hasil yang diberikan. Apresiasi/Kritik/Saran :	A	Sangat sesuai	B	Sesuai.	C	Kurang sesuai	D	Tidak sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kompetensi/kemampuan petugas</b> dalam pelayanan. Apresiasi/Kritik/Saran :	A	Sangat kompeten	B	Kompeten	C	Kurang kompeten	D	Tidak kompeten
7	Bagaimana pendapat saudara <b>perilaku petugas</b> dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan Apresiasi/Kritik/Saran :	A	Sangat sopan dan ramah	B	Sopan dan ramah	C	Kurang sopan dan ramah	D	Tidak sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kualitas sarana dan prasarana</b> Apresiasi/Kritik/Saran :	A	Sangat Baik	B	Baik	C	Cukup	D	Buruk
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>penanganan pengaduan</b> pengguna layanan Apresiasi/Kritik/Saran :	A	Dikelola dengan baik.	B	Berfungsi kurang maksimal	C	Ada tetapi tidak berfungsi	D	Tidak ada.

Apresiasi / Kritik / Saran  
 .....

RESPONDEN

.....

WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

LAMPIRAN II  
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
 NOMOR 30 TAHUN 2020  
 TENTANG  
 PEDOMAN SURVEI KEPUASAN  
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA  
 PELAYANAN PUBLIK  
 DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

PENENTUAN JUMLAH SAMPEL PENGUKURAN  
 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

LAMPIRAN III  
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
NOMOR 30 TAHUN 2020  
TENTANG  
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Unsur memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Kategorisasi Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat :

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu	Kinerja
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

WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

LAMPIRAN IV  
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
 NOMOR 30 TAHUN 2020  
 TENTANG  
 PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
 DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

CONTOH FORMAT REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 BAGI PERANGKAT DAERAH DAN BUMD  
 TAHUN.....

Unit Pelayanan : .....  
 Alamat : .....  
 Telephon/Fax : .....

NO	NAMA LAYANAN	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN	KET
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					
4.					
Rata - rata					

Keterangan:

- Kolom 1 : diisi dengan nomor urut
- Kolom 2 : diisi dengan jenis layanan yang disurvei
- Kolom 3 : diisi dengan nilai interval konversi IKM
- Kolom 4 : diisi dengan kategorisasi mutu pelayanan
- Kolom 5 : diisi dengan kategorisasi kinerja unit pelayanan
- Kolom 6 : diisi dengan keterangan

Banjarmasin,  
 Kepala,

.....  
 NIP. ....

---

WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

LAMPIRAN V  
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
NOMOR 30 TAHUN 2020  
TENTANG  
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

CONTOH SISTEMATIKA LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BAGI PERANGKAT DAERAH DAN BUMD

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Dasar Hukum
- 1.3 Maksud dan Tujuan
- 1.4 Ruang Lingkup

BAB II METODE SURVEI

- 2.1 Konsep dan Definisi
- 2.2 Variabel
- 2.3 Penentuan Responden
- 2.4 Metode Pengumpulan Data

BAB III PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

- 3.1 Profil Responden
- 3.2 Hasil Pengukuran dan Analisa
- 3.3 Indeks Per Unsur Pelayanan
- 3.4 Rencana Tindak Lanjut

BAB IV PENUTUP

- 4.1 Kesimpulan
- 4.2 Saran dan Rekomendasi Hasil Survei

Lampiran-lampiran

---

WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

LAMPIRAN VI  
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
NOMOR 30 TAHUN 2020  
TENTANG  
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

FORMAT RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU						PENANGGUNG JAWAB

---

WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA