

**EVALUASI LAYANAN INTERNET DI PERPUSTAKAAN KOTA
YOGYAKARTA BERDASARKAN KAJIAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT (IKM)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagai Syarat Kelulusan
pada Program Studi Ilmu Perpustakaan



Oleh:
Pesmo Aprihandono
09141049

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2013**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum, Wr, Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Pesmo Aprihandono

NIM : 09141049

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Evaluasi Layanan Internet di Perpustakaan Kota Yogyakarta berdasarkan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)" adalah hasil karya peneliti sendiri bukan jiplakan ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan apabila di lain waktu terbukti ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggung jawab ada pada penulis.

Demikian surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alikum, Wr. Wb

Yogyakarta, Agustus 2013

Peneliti

Pesmo Aprihandono
09141049

METERAI TEMPEL
PALEMBANG
9D531ABF640487804
ENAM RIBU RUPIAH
6000
DJP

Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si.
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Saudara Pesmo Aprihandono

Kepada Yth :
Ketua Dosen Program Studi
Ilmu Perpustakaan
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alikum, Wr. Wb

Setelah membaca, mengoreksi, dan melakukan perbaikan seperlunya terhadap naskah skripsi dari saudara:

Nama : Pesmo Aprihandono
NIM : 09141049
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Evaluasi Layanan Internet di Perpustakaan Kota Yogyakarta Berdasarkan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Selaku dosen pembimbing, kami menyatakan naskah skripsi ini memenuhi syarat untuk diujikan. Harapan kami semoga saudara tersebut segera dipanggil untuk mempertanggungjawabkan laporannya. Untuk itu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Yogyakarta, Agustus 2013
Pembimbing

Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si.
NIP. 19680701 199803 2 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274) 513949
Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : fadib@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DA/PP.009/2523/2013

Skripsi / Tugas Akhir dengan judul:

**EVALUASI LAYANAN INTERNET DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA
BERDASARKAN KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Pesmo Aprihandono
NIM : 09141049
Telah dimunaqosyahkan pada : Rabu, 14 Agustus 2013
Nilai Munaqosyah : B+

Dan telah dinyatakan diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga.

TIM MUNAQOSYAH

Ketua Sidang

Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag.,SIP.,M.Si.
NIP. 19680701 199803 2 001

Penguji I

Siti Rohaya, S.Ag.,MT.
NIP. 19790622 200604 2 003

Penguji II

Faisal Syarifudin S.Ag.,SS.,M.Si.
NIP. 19750614 200112 1 004

Yogyakarta, 20 September 2013

Dekan

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya



Siti Maryam, M.Ag.
NIP. 19580117 198503 2 001

MOTTO

“SELALU ADA JALAN BAGI ORANG YANG MAU BERUSAHA”

*“PENYESALAN HANYA AKAN MUNCUL KETIKA KITA TIDAK BERUSAHA
DENGAN SEBAIK-BAIKNYA, MAKA LAKUKAN YANG TERBAIK DAN
KEPUASAN AKAN MENYERTAIMU”*



HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini ku persembahkan untuk:

- ❖ Kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW, Kedua Orang Tua, Kakak, dan Keluarga tercinta.
- ❖ Kepada Saudara, Teman, serta Sahabat yang selalu memberi semangat.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyusun skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah mengantarkan umatnya dari jalan sesat menuju jalan yang diridhoi Allah SWT.

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam bidang ilmu perpustakaan. Di dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi yang berjudul “Evaluasi Layanan Internet di Perpustakaan Kota Yogyakarta berdasarkan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)” ini, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Maryam M. Ag selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
2. Ibu Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., Msi. selaku ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi di Fakultas Adab dan Ilmu Budaya juga selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat selesai
3. Seluruh dosen Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi yang telah memberikan ilmunya dari awal sampai akhir. Semoga ilmu yang diperoleh dapat bermanfaat bagi penulis dan orang lain.
4. Bpk. Wahyu Hendratmoko, SE.MM. selaku kepala Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta, yang telah memberikan izin penulis melaksanakan penelitian di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta.

5. Ibu Nunun Zulaikha, SIP dan Bapak Triyanta S.Pd dan seluruh pustakawan maupun staf di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta yang telah membantu dan memberikan informasi sehingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan dukungan serta doa kepada penulis.
7. Kakak dan saudara-saudara penulis yang telah mendo'akan dan memberikan semangat.
8. Teman-teman IPI khususnya kelas F angkatan 2009, terima kasih atas kebersamaan, pengalaman dan kenangan yang tidak akan terlupakan.

Jazakumullah khairol jaza', Semoga amal kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan pahala keridhoan dari Alloh SWT.

Amin Ya Robbal'Alamin

Wassalamu'alikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Agustus 2013

Pesmo Aprihandono
09141049

INTISARI

EVALUASI LAYANAN INTERNET DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA BERDASARKAN KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Oleh
Pesmo Aprihandono
09141049

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan internet di Perpustakaan pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket sebagai sumber data primer sedangkan dokumentasi dan observasi menjadi data pelengkap. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Perpustakaan Kota Yogyakarta yang memanfaatkan layanan internet. Dari populasi tersebut diambil sampel berdasar pada Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pengambilan sampel dengan metode *accidental sample*, sebanyak 150 responden. Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal yaitu pengembangan dari 14 unsur minimal pelayanan publik sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan internet di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta sudah baik dengan nilai koversi 79,75. Sehingga penafsiran/interpretasinya tergolong baik dengan mutu pelayanan B.

Kata Kunci: evaluasi, layanan, layanan internet, kualitas, IKM

ABSTRACT

EVALUATION OF INTERNET SERVICE IN THE LIBRARY OF YOGYAKARTA CITY BASED STUDY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

by
Pesmo Aprihandono
09141049

This study aims to determine how the quality of internet services in the Library at Library and Archives Office of the city of Yogyakarta . The method used in this research is descriptive quantitative . The data was collected using a questionnaire as the primary data source, while documentation and observation being complementary data .The population is around Yogyakarta City Library visitors who utilize internet services . Samples taken from the population based on the Rough Guide to Developing Society Satisfaction Index (SSI) Unit Government Agencies . Accidental sampling method sample , a total of 150 respondents .Variable in this study is the development of 14 single minimal element of public service in accordance with the Decree of the Minister of State for Administrative Reform Number : KEP/25/M.PAN/2/2004 on Guidelines for Preparation General Public Satisfaction Index Services Unit Government Agencies .The results showed that the quality of internet services in the Office of Library and Archive of Yogyakarta is well with the value koversi 79.75 . So the interpretation / interpretation quite well with the quality of service B.

Keywords : evaluation , service , internet service , quality , IKM

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
1.4 Sistematika Penelitian	5
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Pengertian Evaluasi	11
2.2.2 Pengertian Perpustakaan	11
2.2.3 Jenis-Jenis Perpustakaan	12
2.2.4 Pengertian Layanan	14
2.2.5 Kualitas layanan	15
2.2.6 Pengertian Internet	17
2.2.7 Layanan Internet	18
2.2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat	18
BAB III: METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	22
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
3.4 Variabel Penelitian.....	23
3.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5.1 Populasi.....	27
3.5.2 Sampel.....	28

3.5.3 Jenis Data, Pengumpulan Data dan Instrumen.....	31
3.6 Metode Analisis Data.....	36
3.6.1 Analisis Data.....	36
3.6.2 Uji Validitas.....	40
3.6.3 Uji Reliabilitas	41
BAB IV: EVALUASI LAYANAN INTERNET DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA BERDASARKAN KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM).....	43
4.1 Gambaran Umum Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta	43
4.1.1 Sejarah Singkat	43
4.1.2 Visi dan Misi.....	45
4.1.3 Motto.....	46
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi	46
4.1.5 Tujuan Program Kerja.....	47
4.1.6 Struktur Organisasi	48
4.1.7 Personalia Perpustakaan Kota Yogyakarta	50
4.1.8 Koleksi	52
4.1.9 Jenis Layanan.....	53
4.1.9.1 Layanan Sirkulasi.....	53
4.1.9.2 Layanan referensi.....	54
4.1.9.3 Layanan Internet.....	55
4.1.9.4 Layanan Keanggotaan.....	57
4.1.9.5 Perpustakaan Keliling.....	58
4.1.9.6 Blind Corner.....	59
4.1.9.7 Bank Buku.....	59
4.1.9.8 Layanan Perpustakaan Digital.....	59
4.1.10 Jam Layanan Perpustakaan.....	60
4.1.11 Gedung, Sarana dan Prasarana Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta	60
4.1.11.1 Gedung Kantor ARPUSDA Kota Yogyakarta.....	60
4.1.11.2 Sarana dan Prasarana.....	61
4.2 Analisis Data Evaluasi Layanan Internet di Perpustakaan Kota Yogyakarta Berdasarkan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	62
4.2.1 Pengolahan Data Per-Unsur Pelayanan IKM.....	63
4.2.1.1 Prosedur Pelayanan.....	64
4.2.1.2 Persyaratan Pelayanan.....	64
4.2.1.3 Kejelasan Petugas Pelayanan.....	65

4.2.1.4 Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	67
4.2.1.5 Tanggungjawab Petugas Pelayanan.....	68
4.2.1.6 Kemampuan Petugas Pelayanan.....	69
4.2.1.7 Kecepatan Pelayanan.....	70
4.2.1.8 Keadilan Mendapatkan Pelayanan.....	71
4.2.1.9 Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	72
4.2.1.10 Kewajaran Biaya Pelayanan.....	74
4.2.1.11 Kepastian Biaya Pelayanan.....	75
4.2.1.12 Kepastian Jadwal Pelayanan.....	75
4.2.1.13 Kenyamanan Lingkungan.....	76
4.2.1.14 Keamanan Pelayanan.....	77
4.3 Pembahasan Evaluasi Layanan Internet di Perpustakaan Kota Yogyakarta Berdasarkan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	79
BAB V: PENUTUP.....	82
5.1 Simpulan.....	82
8.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka (UU No 43 Tahun 2007). Dalam UU No 43 Tahun 2007 ini juga dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Dari dua pengertian diatas dapat diketahui bahwa selain berfungsi sebagai institusi pengelola koleksi, tujuan yang lebih utama dari perpustakaan adalah untuk pemenuhan kebutuhan pemustaka dalam bentuk layanan perpustakaan.

Seiring dengan perkembangan informasi yang semakin cepat, mendorong perpustakaan untuk memanfaatkan teknologi informasi sebagai penunjang dalam melaksanakan fungsi perpustakaan, yaitu fungsi rekreasi, fungsi penelitian, dan fungsi deposit (Darmono, 2001:3-4). Dengan berkembangnya teknologi informasi ini maka tuntutan pemenuhan kebutuhan informasi para pemustaka juga semakin tinggi. Perpustakaan sebagai intitusi yang salah satu fungsinya sebagai sarana pemenuhan informasi bagi masyarakat juga harus dapat meningkatkan layanannya. Kebutuhan informasi pemustaka dapat diperoleh dari koleksi yang dimiliki perpustakaan, pustakawan, dan sarana teknologi informasi dalam hal ini internet.

Internet merupakan istilah umum yang dipakai untuk menunjukkan network tingkat dunia yang terdiri dari komputer dan layanan servis atau sekitar 30 sampai 50 juta pemakai komputer dan puluhan sistem informasi termasuk e-mail, gopher, FTP dan World Wide Web. Jadi internet adalah sistem komputer global yang dihubungkan secara bersama untuk saling berkomunikasi (Rizky Dhanta, 2009: 259). Melalui internet kita dapat berkomunikasi dengan orang yang jauh, menghubungkan pemakai komputer dari satu negara ke negara lain di seluruh dunia, mencari berbagai macam informasi secara global atau mendunia, dan memperoleh berita secara *update* dan cepat.

Melihat banyaknya keuntungan dan manfaat dari internet yang ada, perpustakaan sebagai sarana penyedia informasi sudah selayaknya dapat memberikan layanan internet. Melalui layanan ini perpustakaan akan dapat memberikan layanan informasi yang lebih baik kepada masyarakat.

Keinginan pemustaka dalam memperoleh informasi secara cepat dan tepat membuat internet sangat penting bagi masyarakat. Oleh karena itu ketersediaan layanan internet di perpustakaan menjadi daya tarik tersendiri bagi warga masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan. Ini dikarenakan selain untuk mencari koleksi dalam bentuk buku, masyarakat juga membutuhkan informasi terkini baik melalui koran maupun internet.

Perpustakaan pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta merupakan salah satu sarana pelayanan Publik yang dimiliki Pemerintah Kota Yogyakarta. Perpustakaan Kota Yogyakarta bertugas untuk melayani masyarakat di wilayah Kota Yogyakarta. Sebagai kota pelajar,

keberadaan perpustakaan menjadi sangat penting sebagai sarana belajar sepanjang hayat. Sebagian besar pengunjung Perpustakaan Kota Yogyakarta adalah mahasiswa dan pelajar. Oleh karena itu kebutuhan akan fasilitas internet juga cukup tinggi mengingat banyaknya tugas baik bagi siswa maupun mahasiswa yang bahannya dapat diperoleh dari internet.

Dengan adanya kebutuhan tersebut, Perpustakaan Kota Yogyakarta telah menyediakan layanan internet yang dapat dimanfaatkan oleh semua pengunjung perpustakaan. Layanan ini berupa layanan pc internet dan *wifi*. Menurut data statistik Perpustakaan Kota Yogyakarta pada bulan April 2013 rata-rata pengguna layanan internet mencapai 172 orang per hari. Dengan keterpakaian yang tinggi maka Perpustakaan Kota Yogyakarta harus terus meningkatkan layanan internet untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengunjung perpustakaan.

Perpustakaan kota yogyakarta sebagai salah satu sarana pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan pemerintah, termasuk layanan internet yang diberikan oleh perpustakaan. Untuk dapat mengukur kualitas layanan di instansi pemerintah, Pemerintah telah mengeluarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan ini kemudian menjadi pedoman dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) untuk menentukan kualitas layanan pada unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman ini lebih menitik beratkan pendapat pengguna mengenai layanan yang telah diperolehnya. Pembuatan indeks ini menggunakan metode kuesioner yang mencakup 14 unsur

minimal yang harus dimiliki unit pelayanan instansi pemerintah. Melalui hasil IKM diharapkan instansi pemerintah dapat meningkatkan unsur layanan yang masih kurang dan dapat mempertahankan unsur yang sudah baik.

Melihat dari pentingnya layanan internet dan perlunya instansi pemerintah termasuk Perpustakaan Kota Yogyakarta meningkatkan layanannya agar dapat menjadi lebih baik, yang melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian ini. Peran serta masyarakat dalam melakukan penilaian kinerja perpustakaan akan dapat memberikan masukan untuk melakukan perbaikan. Oleh karena itu penulis berniat untuk melakukan penelitian Evaluasi Layanan Internet di Perpustakaan Kota Yogyakarta Berdasarkan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Bagaimanakah layanan internet di Perpustakaan Kota Yogyakarta berdasarkan kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)?”

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas layanan internet yang telah dilakukan oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta.
2. Mengetahui unsur-unsur layanan yang perlu untuk ditingkatkan dalam hal layanan internet.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini penulis mengharapkan adanya manfaat yang dapat diperoleh antara lain:

1. Dapat memberikan gambaran kepada Perpustakaan Kota Yogyakarta mengenai kualitas layanan internet yang sudah dilaksanakan selama ini.
2. Dapat menjadi masukan perpustakaan mengenai unsur layanan yang sudah baik dan masih kurang sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan.
3. Dapat memperkaya penelitian dalam bidang perpustakaan dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang lain dengan tema yang sejenis.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan sistematika penulisan yang terbagi dalam 5 bab, yaitu:

Bab I: Pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

Bab II: Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Pada bab ini terdiri dari dua bagian, yaitu tinjauan pustaka dan landasan teori. Tinjauan pustaka merupakan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang lainnya yang memiliki karakteristik yang hampir sama dengan yang akan dilakukan oleh penulis. Tinjauan pustaka dapat memberikan gambaran mengenai penelitian yang akan dilakukan. Sedangkan landasan teori merupakan teori-teori yang dijadikan sebagai dasar oleh penulis dalam melakukan penelitian.

Bab III: Metode Penelitian. Pada bab ini berisi Jenis Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Tempat dan Waktu Penelitian, Variabel Penelitian, Metode dan Teknik Pengumpulan Data, serta Metode Analisis Data.

Bab IV: Evaluasi Layanan Internet di Perpustakaan Kota Yogyakarta berdasarkan kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pada bab ini akan diuraikan mengenai gambaran umum Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta dan pembahasan penelitian serta hasil penelitian.

Bab V: Penutup. Bab V berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada penelitian Evaluasi Layanan Internet di Perpustakaan Kota Yogyakarta berdasarkan Kajian Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) diperoleh hasil nilai IKM Unit Pelayanan Layanan Internet sebesar 3,19 yang kemudian dikonversikan menjadi 79,75. Dari angka tersebut dapat disimpulkan bahwa pendapat pengguna perpustakaan terhadap Layanan internet yang diberikan adalah baik dengan standar mutu pelayan B.

Tetapi meskipun sudah tergolong baik, layanan internet di Perpustakaan Kota Yogyakarta harus terus ditingkatkan. Ini dikarenakan dari penelitian yang dilakukan penulis masih ada beberapa unsur pelayanan yang memiliki nilai yang cukup rendah dibandingkan dengan unsur yang lainnya. Unsur yang mendapatkan nilai paling rendah yaitu kecepatan pelayanan dengan nilai 2,88 diikuti oleh unsur kemampuan petugas pelayanan dengan nilai 2,96. Sedangkan unsur yang memiliki nilai paling tinggi adalah Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,45.

Dari analisis yang dilakukan dapat diketahui bahwa memang belum ada petugas khusus yang bertugas untuk memberikan layanan internet. Oleh karena itu unsur kecepatan pelayanan menjadi rendah karena petugas harus mengerjakan pekerjaan yang lain juga. Selain itu dengan tidak adanya petugas yang khusus membuat petugas yang ada tidak memiliki kemampuan yang cukup untuk membantu pengguna dalam memanfaatkan layanan yang diberikan.

5.2 Saran

Mengacu pada simpulan yang telah dibuat diatas, ada beberapa saran dari penulis untuk dapat menjadi pertimbangan dalam meningkatkan layanan internet di Perpustakaan Kota Yogyakarta, antara lain:

1. Perlu adanya petugas khusus yang dapat melayani layanan internet
2. Dilakukan pelatihan kepada petugas tentang teknologi informasi, sehingga kemampuan petugas dapat bertambah dalam memberikan layanan internet
3. Perlu untuk mempertahankan unsur-unsur yang telah baik sehingga layanan dapat menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basuki, Sulistyono. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- DEPDIKBUD. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dhanta, Rizky. 2009. *Kamus Istilah Komputer, Grafis, dan Internet*. Surabaya: Indah.
- Goetsch, David L dan Stanley Davis. 1995. *Implementing Total Quality*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Hasan, Iqbal. 2009. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga.
- Indonesia. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, Tentang Perpustakaan*. Jakarta.
- Kent, Peter. 2002. *Penuntun 10 Menit untuk Internet*. Yogyakarta: Andi Offset.
- KEP.MEN.PAN. Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- KEP.MEN.PAN. Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Koentjaraningrat. 1983. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Kusairi. 2009. *Kualitas Pelayanan Internet Bagi Pengguna di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2008: Studi tentang Efektivitas (Skripsi)*. Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.

- Lasa Hs. 1994. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mafar, Fikru. 2006. *Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Internet di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2005* (Skripsi). Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Moenir, HAS. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Purwanto, Erwan Agud dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif: Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Qalyubi, Syihabuddin. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Rachmat, Jalaluddin. 2000. *Metode Penelitian komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan dan Akdon. 2006. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surapranata, Sumarna. 2006. *Analisis, Validitas, Reliabilitas, dan Interpretasi Hasil Tes Implementasi Kurikulum 2004*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tiana, Erika Lies. 2008. *Studi tentang Layanan Internet di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta* (Skripsi). Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Utomo, Eko Priyo dan Syafrudin. 2008. *Koneksi Internet: Untuk PC, Laptop, dan Hp*. Yogyakarta: MediaKom.

Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian: Sebuah Pengenalan dan Penuntun Langkah demi Langkah Pelaksanaan Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.





LAMPIRAN

Lampiran 1

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr Responden

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Pertama-tama perkenankanlah saya memperkenalkan diri terlebih dahulu. Nama Pesmo Aprihandono, mahasiswa S1 Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Bersama surat ini saya bermaksud akan melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Layanan Internet di Perpustakaan Kota Yogyakarta Berdasarkan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)”.

Untuk maksud tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk berpartisipasi menjadi responden dalam mengisi lembar jawaban yang sudah disediakan. Identitas responden dan kerahasiaan jawaban yang akan diberikan akan dijamin dan hanya diketahui oleh peneliti serta pihak yang berkompeten.

Data yang diperoleh dari peneliti akan sangat bermanfaat baik bagi penulis dan pihak lain yang terkait untuk mengetahui hal tersebut.

Apabila Bapak/Ibu/Sdr menyetujui permohonan ini, silahkan untuk mengisi lembar pertanyaan dibelakang ini. Atas perhatian dan kesediaan yang diberikan saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti,

Pesmo Aprihandono

KUESIONER PENELITIAN

DATA RESPONDEN

(Isi atau lingkari data sesuai dengan status anda)

Nomor Responden :

Nama :

Umur : tahun

Jenis Kelamin : 1. Laki – laki 2. Perempuan

Pendidikan Terakhir : 1. SD Kebawah 4. D1 – D3 – D4
2. SLTP 5. S – 1
3. SLTA 6. S – 2 Keatas

Pekerjaan Utama : 1. PNS/TNI/POLRI 4. Pelajar/Mahasiswa
2. Pegawai Swasta 5. Lainnya
3. Wiraswasta/Usahawan

PETUNJUK PENGISIAN

- Objek yang diteliti adalah Layanan Internet di Perpustakaan Kota Yogyakarta
- Berikan tanda *checklist* (✓) pada kolom yang ada sesuai pendapat anda terhadap pernyataan yang tersedia.
- Alternative* jawaban: - **Sangat Setuju (SS)** - **Tidak Setuju (TS)**
- **Setuju (S)** - **Sangat Tidak Setuju (STS)**

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Prosedur layanan internet di Perpustakaan Kota Yogyakarta mudah				
2	Persyaratan pelayanan internet telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan Perpustakaan Kota Yogyakarta				
3	Ada kejelasan petugas yang melayani layanan internet di Perpustakaan Kota Yogyakarta				
4	Selalu ada petugas yang melayani layanan internet				
5	Petugas disiplin dalam memberikan layanan internet				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
6	Petugas memberikan layanan internet dengan penuh tanggung jawab				
7	Petugas memiliki keahlian dalam memberikan layanan internet				
8	Petugas memiliki keterampilan dalam memberikan layanan internet				
9	Layanan internet yang diberikan Perpustakaan Kota Yogyakarta cepat				
10	Saya mendapatkan layanan internet di Perpustakaan Kota Yogyakarta secara adil				
11	Petugas sopan dalam memberikan layanan internet				
12	Petugas ramah dalam memberikan layanan internet				
13	Biaya untuk mendapatkan layanan internet sangat wajar				
14	Biaya yang saya keluarkan telah sesuai dengan biaya yang ditetapkan Perpustakaan Kota Yogyakarta untuk layanan internet				
15	Waktu layanan internet telah sesuai dengan jadwal waktu pelayanan internet yang ditetapkan Perpustakaan Kota Yogyakarta				
16	Kondisi lingkungan di Perpustakaan Kota Yogyakarta nyaman				
17	Lingkungan di Perpustakaan Kota Yogyakarta aman				
18	Layanan internet di Perpustakaan Kota Yogyakarta aman				

Lampiran 2

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN :
 ALAMAT :
 : Tlp/Fax.

Keterangan :

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.														
2.														
3.														
dst.														
147.														
148.														
149.														
150.														
Jumlah nilai per unsur														
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jlm kuesioner yang terisi														
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071														*)
IKM Unit pelayanan														**)

- U1 sampai dengan U14 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = IKM Unit Pelayanan x 25

Sumber: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.749	.915	19



Inter-Item Correlation Matrix

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	JUMLAH
P1	1.000	.616	.573	.575	.545	.408	.309	.388	.227	.368	.551	.368	.478	.292	.421	.226	.458	.262	.730
P2	.616	1.000	.439	.484	.639	.448	.425	.403	.075	.000	.247	.000	.511	.155	.476	-.015	.405	.198	.571
P3	.573	.439	1.000	.538	.632	.545	.596	.612	.228	.209	.403	.209	.333	.345	.249	.085	.271	.082	.643
P4	.575	.484	.538	1.000	.749	.488	.463	.439	.081	.331	.418	.220	.455	.253	.405	.199	.539	.302	.712
P5	.545	.639	.632	.749	1.000	.727	.494	.484	.232	.112	.462	.224	.452	.223	.421	.054	.458	.263	.722
P6	.408	.448	.545	.488	.727	1.000	.389	.374	.229	.378	.521	.265	.489	.503	.553	.073	.602	.370	.754
P7	.309	.425	.596	.463	.494	.389	1.000	.937	.012	.040	.412	.161	.378	.056	.323	-.185	.244	.063	.505
P8	.388	.403	.612	.439	.484	.374	.937	1.000	.116	.131	.527	.262	.373	.141	.311	-.142	.338	.051	.566
P9	.227	.075	.228	.081	.232	.229	.012	.116	1.000	.227	.080	.398	.125	.222	.121	.336	.131	.422	.429
P10	.368	.000	.209	.331	.112	.378	.040	.131	.227	1.000	.459	.192	.423	.530	.409	.232	.547	.120	.536
P11	.551	.247	.403	.418	.462	.521	.412	.527	.080	.459	1.000	.709	.356	.230	.331	-.035	.471	.179	.635
P12	.368	.000	.209	.220	.224	.265	.161	.262	.398	.192	.709	1.000	.106	.000	.126	.371	.239	.572	.506
P13	.478	.511	.333	.455	.452	.489	.378	.373	.125	.423	.356	.106	1.000	.583	.753	.038	.442	.207	.682
P14	.292	.155	.345	.253	.223	.503	.056	.141	.222	.530	.230	.000	.583	1.000	.419	-.085	.298	.000	.479
P15	.421	.476	.249	.405	.421	.553	.323	.311	.121	.409	.331	.126	.753	.419	1.000	.174	.668	.455	.706
P16	.226	-.015	.085	.199	.054	.073	-.185	-.142	.336	.232	-.035	.371	.038	-.085	.174	1.000	.375	.689	.379
P17	.458	.405	.271	.539	.458	.602	.244	.338	.131	.547	.471	.239	.442	.298	.668	.375	1.000	.575	.751
P18	.262	.198	.082	.302	.263	.370	.063	.051	.422	.120	.179	.572	.207	.000	.455	.689	.575	1.000	.583
JUMLAH	.730	.571	.643	.712	.722	.754	.505	.566	.429	.536	.635	.506	.682	.479	.706	.379	.751	.583	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	115.0667	156.271	.706	.	.732
P2	115.2000	160.648	.544	.	.740
P3	115.3667	159.620	.620	.	.737
P4	115.1000	157.541	.689	.	.734
P5	115.2000	157.545	.700	.	.734
P6	115.2333	157.220	.734	.	.733
P7	115.5333	161.223	.474	.	.741
P8	115.5000	160.948	.540	.	.740
P9	115.6667	160.092	.381	.	.740
P10	115.2667	160.478	.505	.	.739
P11	115.1667	159.730	.611	.	.738
P12	115.2667	160.892	.474	.	.740
P13	115.3000	157.597	.656	.	.734
P14	115.4000	159.421	.434	.	.739
P15	115.2333	155.978	.679	.	.731
P16	115.3333	159.678	.317	.	.741
P17	115.2333	156.185	.729	.	.731
P18	115.4333	157.702	.545	.	.735
JUMLAH	59.3000	41.941	1.000	.	.888



**KEPUTUSAN
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**

NOMOR : KEP/25/M.PAN/2/2004

**TENTANG
PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH**

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA,

- Menimbang : a. bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
- b. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat;
- d. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, b dan c perlu ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, (Lembaran Negara RI. Tahun 1999 Nomor 60 dan Tambahan Lembaran Negara RI. Nomor 3839);

2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun

- 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) tahun 2000-2004, (Lembaran Negara RI. Tahun 2000 Nomor 206);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi Sebagai Daerah Otonom, (Lembaran Negara RI, Tahun 2000 Nomor 54 dan Tambahan Lembaran Negara RI, Nomor 3952);
 4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Menteri Negara, sebagaimana telah beberapa kali di ubah terakhir dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2003;
 5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Menteri Negara, Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Presiden Nomor 48 Tahun 2003;
 6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
 7. Keputusan Men.PAN Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA TENTANG PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH**

PERTAMA : Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini dan digunakan sebagai acuan bagi unit

pelayanan instansi pemerintah dalam melakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat;

- KEDUA** : Untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan, Instansi Pemerintah perlu melakukan kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat secara periodik terhadap unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah;
- KETIGA** : Lampiran Pedoman Umum ini bersifat dinamis, dan dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan kebijakan pemerintah di bidang pelayanan publik;
- KEEMPAT** : Hal-hal lain yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan penyusunan indeks kepuasan masyarakat diatur secara tersendiri oleh masing-masing pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah;
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
pada tanggal : 24 Pebruari 2004

Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara

Feisal Tamin

LAMPIRAN KEPUTUSAN
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004
Tanggal : 24 Pebruari 2004

PEDOMAN UMUM
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat

kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

B. Maksud dan Tujuan

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

C. Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (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. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

4. **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.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

D. Sasaran

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. Ruang Lingkup

Pedoman umum ini diterapkan terhadap seluruh unit pelayanan instansi Pemerintah Pusat dan Daerah, sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

F. Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

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

G. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan

masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

II. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

1) Pengarah.

2) Pelaksana yang terdiri dari:

a. Ketua.

b. Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang.

3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

- b. Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui “Perjanjian kerja sama” dengan unit independen.

Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh:

- 1) Badan Pusat statistik (BPS).
- 2) Perguruan Tinggi (Pakar).
- 3) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).
- 4) Pelaku Usaha atau
- 5) Kombinasi dari unit tersebut 1 s.d. 4.

2. Penyiapan bahan.

a. Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

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

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

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

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

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

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya) pada saat sibuk;
- 2) Di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu (seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

4. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

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

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian.

Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

C. Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

2. Perangkat pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

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

b. Pengolahan secara manual

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

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

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

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

1. Indeks per unsur pelayanan

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

Contoh:

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Prosedur pelayanan	3,45
2.	Persyaratan pelayanan	2,65
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,53
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,31
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	1,55
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,12
7.	Kecepatan pelayanan	2,13
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,43
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,21
10.	Kewajaran biaya pelayanan	1,45
11.	Kepastian biaya pelayanan	1,93
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,31
13.	Kenyamanan lingkungan	3,03
14.	Keamanan pelayanan	1,56

maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

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

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

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= $2,462 \times 25 = \mathbf{61,55}$
- Mutu pelayanan **C**.
- Kinerja unit pelayanan **Kurang Baik**.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan

unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

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

1. Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
2. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindaklanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
4. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan IKM unit pelayanan, instansi pemerintah yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan Kementerian PAN Cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik.

IV. PEMASANGAN (*INSTALLATION*) PROGRAM.

Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan.

Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan "*Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*" dapat menggunakan program:

1. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) DOS, atau
2. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW).

V. SURVEI BERKESINAMBUNGAN

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

VI. PENUTUP

Dengan ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib menyusun indeks kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakatnya.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri oleh pimpinan instansi masing-masing.

**Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara**

Feisal Tamin



KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

....., 200...

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):**

SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN:

ALAMAT :

TELEPON/FAX :/.....

(.....200...)

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

*) Coret yang tidak perlu

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Umur Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCAHAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani. a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab.	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4

	P *)
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini. a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan. a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Wajar. d. Sangat wajar.	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuai. d. Selalu sesuai.	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini. a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman.	1 2 3 4

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

PETUNJUK PENGISIAN

Formulir Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan cara manual

1. Unit pelayanan : Isilah dengan jelas nama unit pelayanan yang di dinilai.
2. Alamat : Isilah dengan lengkap alamat unit pelayanan yang di dinilai (sampai dengan Kabupaten/Kota dan Propinsi) Nama Jalan, Kode Pos dan Nomor Telepon/Fax.
3. Nomor urut responden : Isilah urutan responden dari awal sampai terakhir sehingga secara otomatis dapat diketahui jumlah responden .
4. Nilai per unsur pelayanan U1 s.d. U14 : Isilah unsur pelayanan sesuai dengan nilai yang diberikan oleh responden, dari U.1 s.d U.14 sama dengan urutan dalam kuesioner.
5. Jumlah nilai unsur pelayanan : Isilah dengan menjumlah nilai masing-masing unsur (kebawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.
6. Nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan : Isilah nilai rata-rata IKM. per unsur pelayanan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi
7. Jumlah NRR tertimbang per unsur pelayanan : Isilah jumlah nilai per unsur pelayanan di kalikan 0,071 (nilai bobot rata-rata tertimbang).
- 8.*) Jumlah NRR IKM tertimbang unit pelayanan : Isilah dengan menjumlahkan NRR IKM tertimbang per unsur pelayanan dari U1 s.d. U14.
- 9.***) IKM unit pelayanan : Isilah dengan jumlah nilai IKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25.