



**WALIKOTA PROBOLINGGO**  
**PROVINSI JAWA TIMUR**

SALINAN

PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO

NOMOR 10 TAHUN 2017

TENTANG

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PROBOLINGGO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo;
- Mengingat : 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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
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 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 310);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Probolinggo.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Probolinggo.
3. Walikota adalah Walikota Probolinggo.
4. 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 penyelenggara pelayanan publik.
5. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

6. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
7. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan;
12. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah;
13. Unit Kerja adalah unit kerja dari level tertinggi sampai level terendah pada SKPD yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala SKPD.
14. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Probolinggo selaku satuan kerja perangkat daerah yang menghimpun dan melaporkan hasil survei kepuasan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.
15. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
16. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
17. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
18. 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.
19. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

20. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
21. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
22. Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
23. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 2

Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Perangkat Daerah/Unit Kerja dan BUMD penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### Pasal 3

Tujuan ditetapkan Peraturan Walikota ini adalah:

- a. mengetahui tingkat kinerja pelayanan secara berkala;
- b. sebagai gambaran bagi pengguna layanan tentang kinerja pelayanan yang bersangkutan;
- c. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing penyelenggara pelayanan publik;
- d. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan;
- 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

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

- a. persyaratan;
- b. prosedur;
- c. waktu pelayanan;
- d. biaya/Tarif;
- e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
- f. kompetensi pelaksana;
- g. perilaku pelaksana;
- h. maklumat pelayanan; dan
- i. penanganan pengaduan, saran dan masukan.

BAB IV  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 5

Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Pasal 6

- (1) Survei kepuasan masyarakat dapat dilaksanakan secara internal dan/atau eksternal.
- (2) Survei secara internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara mandiri dengan membentuk tim survei kepuasan masyarakat.
- (3) Tim pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya memuat :
  - a. ketua;
  - b. sekretaris; dan
  - c. anggota.
- (4) Survei secara eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh pihak independen yang berkompeten dan berpengalaman dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

Pasal 7

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan terhadap seluruh jenis layanan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan dengan menggunakan metode dan teknik survei antara lain :

- a. kuesioner;
- b. wawancara;
- c. kuesioner elektronik (internet/e-survei); dan/atau
- d. menggunakan metode dan teknis survei lainnya.

Pasal 8

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. menyusun instrumen survei;
- b. menentukan responden;
- c. melaksanakan survei;
- d. mengolah hasil survei; dan
- e. menyajikan dan melaporkan hasil.

BAB V  
PENYUSUNAN INSTRUMEN SURVEI

Pasal 9

- (1) Instrumen survei dikembangkan dari ruang lingkup survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 kemudian disusun dalam bentuk kuesioner survei dan dapat ditambahkan dengan beberapa hal sebagai berikut:
  - a. profil singkat pelayanan yang disurvei;
  - b. informasi umum tentang responden; dan
  - c. pengelompokan jenis responden.
- (2) Setiap penyelenggara pelayanan publik mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka dimungkinkan untuk:
  - a. menambah unsur survei yang dianggap relevan; dan
  - b. memberikan bobot yang berbeda terhadap unsur survei yang dominan sesuai dengan jenis layanan.
- (3) Contoh kuesioner survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

BAB VI  
PENENTUAN RESPONDEN, PENGOLAHAN DATA SURVEI  
DAN PELAPORAN

Pasal 10

- (1) Penentuan jumlah responden, pemilihan metode dan pengolahan data disesuaikan dengan kaidah penelitian ilmiah.
- (2) Laporan survei kepuasan masyarakat jugamemuat saran, masukan dan tindak lanjut rekomendasi untuk perbaikan pelayanan.
- (3) Hasil survei kepuasan masyarakat dilaporkan kepada Walikota melalui Bagian Organisasi paling lambat 1 (satu) bulan berikutnya setelah pelaksanaan pengukuran survei kepuasan masyarakat;
- (4) Format penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

BAB VII  
EVALUASI

Pasal 11

- (1) Evaluasi dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing jenis pelayanan.
- (2) Evaluasi dilaksanakan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil langkah untuk perbaikan pelayanan.

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/Unit Kerja dan BUMD;
- (2) Penyampaian hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan melalui papan pengumuman, media massa, *website* atau sarana informasi lain yang mudah diakses oleh masyarakat.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 13

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Probolinggo.

Ditetapkan di Probolinggo  
pada tanggal 12 Januari 2017  
WALIKOTA PROBOLINGGO,  
Ttd,  
R U K M I N I

Diundangkan di Probolinggo  
pada tanggal 12 Januari 2017

SEKRETARIS DAERAH KOTA PROBOLINGGO,  
Ttd,  
JOHNY HARYANTO

BERITA DAERAH KOTA PROBOLINGGO TAHUN 2017 NOMOR 10

Salinan sesuai dengan aslinya,  
KEPALA BAGIAN HUKUM



**WAHONO ARIFIN, SH, MM**  
NIP. 19650912 199303 1 008





5.	Apakah petugas <u>bertanggungjawab</u> dalam memberikan pelayanan? a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini ? (sesuai dengan waktu yang telah ditentukan) a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
8.	Apakah petugas berlaku adil (pilih kasih) dalam memberikan pelayanan? a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat Adil
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak ramah b. Kurang ramah c. Ramah d. Sangat ramah
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan? a. Sangat mahal b. Mahal c. Murah d. Sangat murah
11.	Apakah biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan? a. Tidak Sesuai b. c. d. Sesuai
12.	Apakah waktu pelaksanaan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan/dijanjikan? a. Selalu tidak tepat/sesuai b. Kadang-kadang tepat/sesuai c. Banyak tepatnya/sesuai d. Selalu tepat/sesuai
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan? a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman
14.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini? a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman

**DATAPENCACAH/PENGUMPULDATA**

Nama		NIP	
------	--	-----	--

SARAN:

\_\_\_\_\_

## II. CONTOH KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA SEKOLAH

<b>DATA UNIT PELAYANAN</b>	
Sekolah	
Jenis Pelayanan	

<b>DATA MASYARAKAT(RESPONDEN)</b> (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	
Nomor Responden	
Tanggal Survey	
Umur	Tahun
Jenis Kelamin	1.Laki-laki    2.Perempuan
Kelas	

<b>PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN</b> (Lingkari abjad yang sesuai jawaban anda)									
NO	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN							
1.	Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pendaftaran siswa di sekolah ini?	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah				
		A	B	C	D				
2.	Apakah persyaratan pendaftaran siswa yang harus dipenuhi, sesuai dengan jenis pelayanannya?	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai				
		A	B	C	D				
3.	Apakah petugas (panitia pendaftaran) berlaku adil (tidak pilih kasih) dalam memberikan pelayanan?	Tidak adil	Kurang adil	Adil	Sangat adil				
		A	B	C	D				
4.	Apakah waktu pelaksanaan pelayanan pendaftaran siswa sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan/dijanjiakan?	Selalu tidak tepat	Kadang-kadang tepat	Banyak tepatnya	Selalu tepat				
		A	B	C	D				
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan di sekolah ini?	Tidak terjangkau	Kurang terjangkau	Terjangkau	Sangat terjangkau				
	5.1. Komite					A	B	C	D
	5.2. SPP					A	B	C	D
	5.3.Dst								
6.	Apakah biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan?	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai				
	6.1. Komite					A	B	C	D
	6.2. SPP					A	B	C	D
	6.3.Dst								
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku dan penampilan guru dalam mengajar/selama di lingkungan sekolah?	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik				
	7.1. Cara berpakaian					A	B	C	D
	7.2. Sopan santun dalam tutur kata dan tindakan					A	B	C	D
	7.3.Dst								

8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan guru dalam memberikan pengajaran?	Tidak mampu	Kurang mampu	Mampu	Sangat mampu
	8.1. Penguasaan terhadap materi	A	B	C	D
	8.2. Penggunaan contoh	A	B	C	D
	8.3.Dst				
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang cara guru dalam memberikan pengajaran?	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik
	9.1. Cara memulai kelas	A	B	C	D
	9.2. Cara mengakhiri kelas	A	B	C	D
	9.3.Dst				
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang manajemen waktu yang diterapkan oleh guru selama proses belajar-mengajar?	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik
	10.1. Kedisiplinan pada jam pelajaran yang telah ditentukan (ketepatan dalam memulai dan mengakhiri kelas)	A	B	C	D
	10.2. Keseimbangan waktu ajar dengan jumlah materi	A	B	C	D
	10.3. Dst				
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penguasaan kelas oleh guru dimaksud selama proses belajar-mengajar?	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik
	11.1. Objektifitas dalam menghadapi siswa	A	B	C	D
	11.2. Cara menegur siswa	A	B	C	D
	11.3. Dst				
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian soal ujian dengan materi yang diajarkan?	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
		A	B	C	D
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan proses keluarnya nilai hasil evaluasi/ujian?	Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat
		A	B	C	D
14.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penerapan tata tertib di sekolah ini?	Tidak nyaman	Kurang nyaman	Nyaman	Sangat nyaman
	14.1. Kejelasan tata tertib peraturan sekolah	A	B	C	D
	14.2. Konsistensi pelaksanaan tata tertib sekolah	A	B	C	D
	14.3. Dst				
15.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai ketersediaan fasilitas pembelajaran di sekolah ini?	Tidak memadai	Kurang memadai	Memadai	Sangat memadai
	15.1. Ruang kelas	A	B	C	D
	15.2. Laboratorium	A	B	C	D
	15.3. Dst				
16.	Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan penggunaan ruang praktek beserta alat-alat prakteknya?	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah
	16.1. Laboratorium komputer	A	B	C	D
	16.2. Laboratorium bahasa	A	B	C	D
	16.3. Dst				

17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan referensi buku di Perpustakaan sekolah ini?	Tidak lengkap	Kurang lengkap	Lengkap	Sangat lengkap	
		A	B	C	D	
18.	Bagaimana kebersihan di lingkungan sekolah?	Tidak bersih	Kurang bersih	Bersih	Sangat bersih	
		19.1. Ruang kelas	A	B	C	D
		19.2. Laboratorium komputer	A	B	C	D
		19.3. Dst				
19.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan sekolah ini?	Tidak nyaman	Kurang nyaman	Nyaman	Sangat nyaman	
		19.1. Ruang kelas	A	B	C	D
		19.2. Laboratorium komputer	A	B	C	D
		19.3. Dst				
20.	Bagaimana menurut Saudara suasana ketenangan belajar di sekolah ini?	Tidak tenang	Kurang tenang	Tenang	Sangat tenang	
		A	B	C	D	
21.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keanekaragaman kegiatan ekstrakurikuler di sekolah ini?	Tidak lengkap	Kurang lengkap	Lengkap	Sangat lengkap	
		A	B	C	D	
22.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di sekolah ini? event perlombaan?	Tidak aman	Kurang aman	Aman	Sangat aman	
		A	B	C	D	
23.	Dst...					

DATAPENCACAH/PENGUMPULDATA			
Nama		NIP	

SARAN: \_\_\_\_\_

### III. CONTOH PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Untuk menentukan jumlah responden dapat menggunakan beberapa cara yang disesuaikan dengan kondisi dan karakteristik pelayanan, rumusnya adalah :

1. Metode *Categorical Data Analysis* adalah metode yang paling sering digunakan, dapat digunakan oleh semua penyelenggara pelayanan kecuali sekolah, rumusnya adalah :

$$(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$$

Contoh :

- Jika menggunakan 14 unsur maka menggunakan rumus :  
 $(14 + 1) \times 10 = 150$  responden
- Jika menggunakan 9 unsur maka menggunakan rumus :  
 $(9 + 1) \times 10 = 100$  responden

2. Metode penentuan responden dengan rumus *Solvin* :

Metode ini dapat digunakan jika jumlah populasi yang disurvei sangat besar, cakupan wilayah penelitian yang cukup luas, atau keterbatasan biaya penelitian, misalnya sekolah, rumusnya adalah :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

N = Ukuran Populasi

n = Ukuran Sampel

d = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditorelir.

### IV. CONTOH PENGOLAHAN DATA

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

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

## **V. CONTOH FORMAT LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA SETIAP UNIT LAYANAN**

Laporan hasil survei kepuasan masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi format penulisan sebagai berikut :

- a. HALAMAN SAMPUL
- b. KATA PENGANTAR
- c. DAFTAR ISI
- d. BAB I : PENDAHULUAN
  1. Latar Belakang
  2. Maksud dan Tujuan
  3. Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan
- e. BAB II : PROFIL UNIT LAYANAN
  1. SDM
  2. Sarana Prasarana
  3. Anggaran
- a. BAB 3 : METODE SURVEI
- b. BAB 5 : HASIL DAN PEMBAHASAN
- c. BAB 6 : KESIMPULAN, SARAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT
- d. LAMPIRAN HASIL SURVEY

WALIKOTA PROBOLINGGO,  
Ttd,  
R U K M I N I