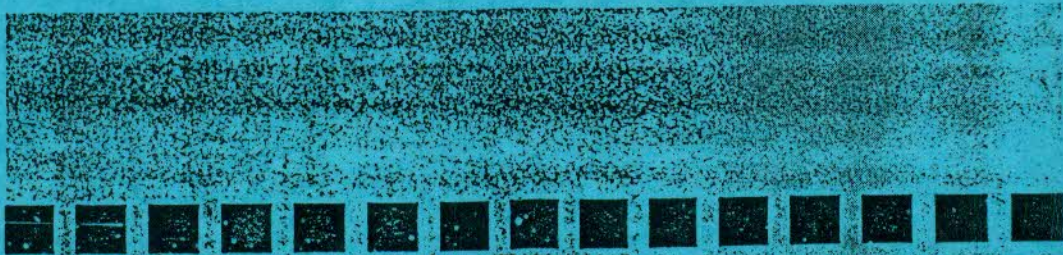


LAPORAN ADVOKASI
BIMBINGAN TEKNIS
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
ANGKATAN I
BAGI PEGAWAI SKPD DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN MUSI RAWAS

21-24 AGUSTUS 2007



KERJASAMA
PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR I
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
DENGAN
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MUSI RAWAS



LAPORAN ADVOKASI

BIMBINGAN TEKNIS
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
ANGKATAN I
BAGI PEGAWAI SKPD DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN MUSI RAWAS

21-24 AGUSTUS 2007



KERJASAMA
PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR I
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
DENGAN
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MUSI RAWAS

**POKOK-POKOK LAPORAN ADVOKASI
BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BAGI PEGAWAI SKPD PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN MUSI RAWAS**

A. Pendahuluan

Seperti kita ketahui, tuntutan masyarakat akan peningkatan pelayanan publik di segala bidang dari waktu ke waktu semakin meningkat. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat baik melalui kotak saran yang disediakan oleh unit-unit pelayanan publik maupun melalui surat terbuka baik di surat kabar maupun media elektronik lainnya.

Menanggapi hal tersebut pemerintah tidak tinggal diam, secara terus menerus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di segala bidang, antara lain dengan menerbitkan pelbagai peraturan, seperti Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah No. 65/2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, Peraturan MENPAN No. 20/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

Walaupun upaya ini belum maksimal, dimana masih terjadi pelbagai gelombang tuntutan masyarakat, atas ketidakpuasan pelayanan pemerintah, namun beberapa daerah telah berhasil menjadi daerah percontohan, dalam pelayanan perizinan dan non perizinan seperti misalnya Kabupaten Sragen, Jember, Solok, Yogyakarta dan sebagainya.

Salah satu alat ukur keberhasilan kualitas pelayanan yaitu adanya Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Untuk itu, pada Tahun 2004 Pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 menerbitkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dengan adanya data Indeks Kepuasan Masyarakat 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;

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Mengingat bahwa Indeks kepuasan Masyarakat merupakan salah satu indikator untuk Penilaian Citra Pelayanan Prima yang dilaksanakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, maka Kabupaten Musi Rawas sebagai kabupaten yang tergolong masih muda, memandang perlu untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik di daerahnya, dengan mengimplementasikan Penyusunan Undeks Kepuasan Masyarakat, yaitu peningkatkan kualitas Sumber Daya Aparaturnya dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat melalui Bimbingan Teknis ini.

B. Bentuk Advokasi

Advokasi dilakukan dalam bentuk Bimbingan Teknis, berupa perpaduan antara pembekalan, praktek lapangan dan pembimbingan (Learning By Doing).

Ada dua tahap kegiatan yaitu:

- Tahap I berupa program 2 hari yaitu pembekalan dan pelatihan teknis
- Tahap II berupa praktek lapangan, berupa survei IKM di lingkungan unit-unit Pelayanan Publik di lingkungan kabupaten Musi Rawas dan
- Tahap III berupa Penyusunan Laporan Akhir hasil survei lapangan.
- Tahap IV berupa Seminar hasil temuan di lapangan, Evaluasi dan monitoring

C. Gambaran Umum Bentuk Advokasi

Sebagai salah satu bentuk Advokasi, Bimbingan teknis Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat mempunyai sasaran meningkatnya pemahaman, pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku (KSA) dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit-unit Pelayanan Publik. Sedangkan output dari kegiatan ini adalah adanya Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala dan berkesinambungan dalam rangka introspeksi, evaluasi dan koreksi terhadap pelayanan Publik di Kabupaten Musi Rawas.

Tim fasilitator terdiri dari Tim Advokasi PKPPA I LAN Bandung.

D. Pelaksanaan Program

1. Bimbingan Teknis Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Musi Rawas berlangsung selama 4 hari bertempat di Hotel Sederhana Jl. Yos Sudarso No. 298 Watervang Lubuk Linggau, Sumatera Selatan.
2. Adapun jadwal kegiatan secara garis besar adalah sebagai berikut:
 - Hari pertama dan ke dua (21-22 Agustus 2007) berisi pembekalan dan pembagian kelompok (dibagi dalam 3 Kelompok),

- Hari Ketiga (23 Agustus 2007) berisi praktek/Survei Lapangan ke 3 Unit Pelayanan Kesehatan yaitu: RS. O Sobirin, Puskesmas Nawangsasi dan Puskesmas Muara Beliti. Setelah itu dilanjutkan dengan pengolahan Data Lapangan,
 - dan Hari ke empat (24 Agustus 2007) adalah Presentasi/Seminar hasil Indeks Kepuasan masyarakat oleh masing-masing kelompok yang ditanggapi oleh kelompok lainnya dan koreksi serta Evaluasi hasil IKM serta Penutupan.
3. Tim fasilitator dari PKPPA I LAN Bandung adalah
 - Nara Sumber: Drs. Joni Dawud, DEA.
 - Instruktur/NaraSumber: DR. Jat Jat Wirijadinata, Mag. Rer. Publ.
 - Instruktur/NaraSumber: Drs. Nugraha Lili Nujiana, SE. M.Si.
 - Anita Ilyas, S. Sos. (Pembantu Instruktur)
 4. Peserta advokasi sesuai daftar peserta berjumlah 41 orang, namun yang hadir mengikuti sebanyak 33 Orang.
 5. Bahan pembekalan berisi:
 - Kebijakan Pelayanan Publik
 - Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Kebijakan IKM
 - Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data IKM
 - Teknis Pelaporan

E. Penutup

Demikian pokok-pokok Kegiatan Advokasi berupa Bimbingan Teknis Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Musi Rawas yang dapat kami laporkan.

JADWAL ADVOKASI
BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KABUPATEN MUSI RAWAS

Selasa, 21 Agustus 2007

Waktu	Materi	Nara Sumber
09.00 - 09.30	Pembukaan dan Pengarahan	Sekda Kab. Musi Rawas
09.30 - 09.45	Coffe Break	Panitia
09.45 - 10.45	Mendorong Reformasi Birokrasi di Pemerintah Daerah	Tim Advokasi PKP2A 1 LAN Bandung
10.45 - 12.00	Kebijakan Pelayanan Publik	- sda -
12.00 - 13.00	ISOMA	Panitia
13.00 - 14.30	Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Kebijakan IKM	Tim Advokasi PKP2A 1 LAN Bandung
13.00 - 14.30	- sda -	- sda -
14.30 - 14.45	Coffe Break	Panitia
14.45 - 17.00	Lanjutan Pelayanan Prima Sektor Publik	Tim Advokasi PKP2A 1 LAN Bandung

Rabu, 22 Agustus 2007

Waktu	Materi	Nara Sumber
08.00-09.15	Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data	Tim Advokasi PKP2A 1 LAN Bandung
09.15 - 09.30	Coffe Break	Panitia
09.30 - 11.45	Lanjutan Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data	Tim Advokasi PKP2A 1 LAN Bandung
11.45-13.00	ISOMA	Panitia
13.00 - 16.00	Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan hasil Survei	Tim Advokasi PKP2A 1 LAN Bandung

--	--	--

Kamis, 23 Agustus 2007

Waktu	Materi	Nara Sumber
08.00-09.15	Persiapan Pelaksanaan Survei	Tim Advokasi PKP2A 1 LAN Bandung
09.15 - 09.30	Coffe Break	Panitia
09.30 - 11.45	Survei Lapangan	Tim Advokasi PKP2A 1 LAN Bandung
11.45-13.00	ISOMA	Panitia
13.00 - 15.15	Survei lapangan dan pengolahan data	Tim Advokasi PKP2A 1 LAN Bandung
15.15 - 16.00	Kembali ke Base Camp (Laporan Hasil Pengumpulan Data Lapangan)	- sda -

Jum'at, 24 Agustus 2007

Waktu	Materi	Nara Sumber
08.00-09.15	Pembuatan Laporan	Tim Advokasi PKP2A 1 LAN Bandung
09.15 - 09.30	Coffe Break	Panitia
09.30 - 11.45	Seminar/Presentasi Hasil IKM masing-masing Kelompok	Tim Advokasi PKP2A 1 LAN Bandung
11.45-13.00	ISOMA	Panitia
13.00 - 16.00	Tanggapan dan Evaluasi hasil laporan Survei IKM	Tim Advokasi PKP2A 1 LAN Bandung
16.00 - 16.30	Penutupan	Kabag. Organisasi Pemkab Mura

MENDORONG REFORMASI BIROKRASI DI PEMERINTAH DAERAH

Oleh :

DRS. JONI DAWUD, DEA

PENDAHULUAN



REFORMASI BIROKRASI MENJADI SUATU KEBUTUHAN



ARAH REFORMASI BIROKRASI

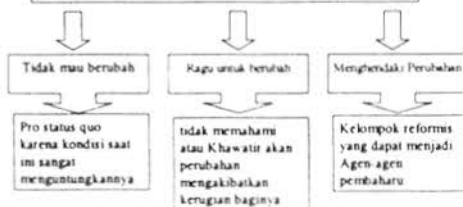
Birokrasi Saat ini :

- Lamban
- Korup
- Rendah Kinerjanya
- Tidak jelas kerjanya
- Inefisien
- Berbelit-belit

Birokrasi Masa depan :

- Cepat
- Bersih
- Tinggi Kinerjanya
- Kejelasan kerjanya
- Efisien
- Sederhana
- Responsif

Sikap Birokrat Terhadap Reformasi Birokrasi



Apa Yang Harus di Reformasi





Langkah Reformasi Birokrasi

- Decentralisation of authority within governmental units and devolution of responsibilities to lower levels of government;
 - A re-examination of what government should both do and pay for, what it should pay for but not do, and what it should neither do nor pay for;
 - Downsizing the public service and privatisation and corporatisation of activities;
 - Consideration of more cost-effective ways of delivering services, such as contracting out, market mechanisms and user charges;
 - Customer orientation, including explicit quality standards for public services;
 - Benchmarking and measuring performance and;
 - Reforms designed to simplify regulation and reduce its costs.
- (OECD (Organization for Economic Cooperation and Development), 1996 : 16)

Contoh Kasus Langkah Reformasi yang dilakukan Singapore

- ❖ Pembentukan Pusat Pendidikan mental bagi pegawai negeri
- ❖ Penerapan Meritokrasi dalam Birokrasi, pengisian jabatan didasarkan pada kinerja, tidak menghiraukan senioritas
- ❖ UU pencegahan Korupsi dengan sanksi yang keras dan kewenangan besar pemerintah menindak birokrat korup;
- ❖ Menaikan gaji PNS secara bertahap agar setara dengan swasta, mereka mendapatkan gaji ke 13. Menaikan gaji menteri dan pejabat senior didasarkan pada rata-rata gaji tertinggi 6 sektor swasta

Contoh Kasus Langkah Reformasi yang dilakukan Inggris

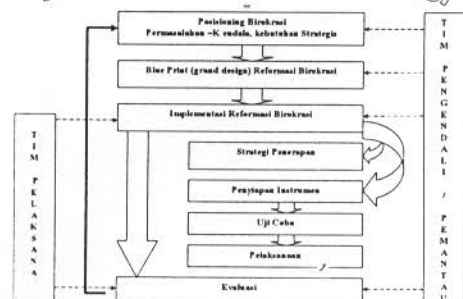
- 1 Civil Service Reform
 - Reform of structure and reform Development of integrated financial management system
 - Development of transparent personal policy
 - Training and recruitment for civil servant
 - Competition and quality
 - Maintaining accountability
- 2 Local Government Reform
 - Change in Local Government
 - Restructuring Services
 - Structural Change

Contoh Kasus Langkah Reformasi yang dilakukan Korea

Terdiri dari 2 phase yaitu :

- Merampingkan Besaran Pemerintah, mengurangi pemborosan dan inefisiensi, memfasilitasi pengalokasian sumber secara efisien, Meningkatkan kreativitas, kewiraswastaan dan inisiatif di sektor swasta dengan mengecilkan sektor publik
- Pengembangan Kemampuan Pemerintah dengan meningkatkan kualitas pelayanan

Tahapan Reformasi Birokrasi



Faktor Kunci Reformasi Birokrasi

- Adanya Rencana (Blue Print Reformasi Birokrasi)
- Komitmen terutama dari pimpinan yang didukung oleh sekelompok orang (timnya) yang ditugaskan untuk mengawal dan menjaga pelaksanaan reformasi Birokrasi.
- Kesadaran untuk berubah yaitu perubahan sebaiknya dilakukan didasarkan atas kemauan dan kesadaran akan pentingnya perubahan.
- Adanya kesamaan orientasi Reformasi birokrasi harus berorientasi kepada amanah rakyat oleh karena itu reformasi birokrasi harus bermuara pada pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
- Konsistensi, reformasi birokrasi harus dilaksanakan secara berkesinambungan dan konsisten.
- Adanya tim khusus : yang khusus menangani reformasi birokrasi. Tim ini tidak bersifat permanen.

Empat Tipe Pelayanan

Karakter Pelayanan Freezer Rendah kedua aspek pelayanan pribadi dan prosedural	Karakter Pelayanan The Factory Memiliki pelayanan prosedural handal tapi rendah pelayanan personal
Karakter Pelayanan The Friendly Zoo Pelayanan Pribadinya baik tetapi Pelayanan Proseduralnya yang jelek	Karakter Pelayanan "Quality Customer Service" Pelayanan Pribadi dan Proseduralnya berkualitas

Sekian Terimakasih

Musi Rawas, 21 Agustus 2007

KONSEPSI DAN KEBIJAKAN PELAYANAN, PELAYANAN PUBLIK

DISIAPKAN DALAM RANGKA BINTEK PENYUSUNAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
2007

PENGERTIAN KONSEP, DAN KEBIJAKAN SERTA KBIJAKAN PUBLIK

- KONSEP ADALAH
- DESKRIPSI CIRI ESENSI DARI SEJUMLAH SESUATU, CONTOH ADANYA CIRI ESENSIAL GAJAH /KUDAMENGGAMBARAKAN GAJAH- /KUDA
- KONSEP ADA 2 YAITU KONSEP EKSISTENSIAL DAN KONSEP IDEALISASI (MUHADJIR, 2000:85)

KEBIJAKAN PUBLIK

- *it is concerned with how issues and problems come to be defined and constructed and how they are placed on the political and policy agenda (Dewey, 1927); what the government do, why they do it, and what difference it makes (Dye, 1976;1)*
- Ke bijakan publik berkaitan dengan bagaimana isu-isu dan masalah yang muncul dirumuskan serta dibangun, dan bagaimana permasalahan tersebut ditempatkan sebagai agenda politik dan agenda kebijakan. (Dewey, 1972).
- Ke bijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, dan mengapa pemerintah melakukan hal tersebut, serta perubahan apa yang ditimbulkan oleh kegiatan pemerintah tersebut (Dye, 1976)

STRATEGI REFORMASI ADMINISTRASI

■ A DA 6 STRATEGI

EFISIENSI ATAU PENGHEMATAN YANG CUKUP
KETAT DALAM PENGGUNAAN ANGGARAN

MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI YANG ADA

PENERAPAN SISTEM PASAR DALAM BIROKRASI PEMERINTAHAN

PERBAIKAN PERATURAN PERUNDANGAN/REGULASI/REREGULASI DALAM
MENGHADAPI PERUBAHAN GLOBAL

KEMITRAAN DAN SWASTANISASI

MELAKUKAN REFORMASI MANAJERIAL/PROGRAM

PARADIGMA DALAM BIROKRASI PEMERINTAHAN

■ D A 3:

BIROKRASI TRADISIONAL/WEBER BERORIENTASI KEPADA
KEKUASAAN

NEW PUBLIC MANAGEMENT/ BIROKRASI HARUS DIPANGKAS
HARUS BEKERJA BERDASARKAN MEKANISME PASAR

NEW PUBLIC SERVICE YANG KANGAT KEBAT DENGAN GOOD GOVERNANCE
YAITU DEMOKRATISASI DALAM PEMERINTAHAN, PELAYANAN PUBLIK
TERAKSESAN KEPADA PELAYANAN MASYARAKAT, PERANAN PEMERINTAH SEBAGAI BOWING
TAKUT ADA KERSYING DAN PARTISIPASI MASYARAKAT

SEMBOYAN PELAYANAN

- LAYANI MASYARAKAT
- TEMUKAN KEPENTINGAN MASYARAKAT
- UTAMAKAN NILAI-NILAI MASYARAKAT DIATAS KEWIRAUUSAHAAN
- BERFIKIRLAH STRATEGIS, BERTINDAKLAH DEMOKRATIS
- KENALILAH BAHWA AKUNTABILITAS TIDAK SEDERHANA
- LAYANILAH DARI PADA MENGENDALIKAN.
- HARGAILAH MANUSIA DARIPADA PRODUKTIVITAS.

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN

- 1. PELAYANAN ADALAH AKTIVITAS/MANFAAT YANG DITAWARKAN OLEH SUATU ORGANISASI/PERORANGAN KEPADA KONSUMEN YANG DILAYAN, YANG BERSIFAT TIDAK BERWUJUD DAN TIDAK DAPAT DIMILIKI (DAVIDSON DAN UTTAL, 1969)
- 2. ADA 3 JENIS LAYANAN YAITU:



JAT JAT WILAYAH

1

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

- 3. CUSTOMER ADALAH MASYARAKAT YANG MEMPEROLEH MANFAAT DARI AKTIVITAS YANG DILAKUKAN OLEH ORGANISASI/PETUGAS
- 4. KARAKTERISTIK PELAYANAN: TIDAK DAPAT DIRABA, MERUPAKAN TINDAKAN NYATA, BERSIFAT TIDAK SOSIAL, PRODUKSI DAN KONSUMSI SULIT UNTUK DIPISAHKAN (NORMANN, 1991)
- 5. KARAKTERISTIK BARANG PUBLIK DAN BARANG PRIVAT:

BARANG PUBLIK (PUBLIC GOODS)

1. NON EXCLUSIVE
2. NON DIVISIBLE
3. NON RIVALNESS

BARANG PRIVAT / PRIVATE GOODS:

1. EXCLUSIVE
2. DIVISIBLE
3. RIVALNESS

JAT JAT WILAYAH

2

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

- 6. KONSEP BARANG LAYANAN (SAVAS, 1987)

1. BARANG PRIVAT / PRIVATE GOODS: BARANG YANG DITAWARKAN UNTUK MEMENUHI KEPENTINGAN INDIVIDU BERKAITAN DENGAN PRIVAT
2. TOLL GOODS: BARANG DIKONSUMSI BERSAMA, PARA PENGGUNA HARUS MEMBAYAR
3. COLLECTIVE GOODS: BARANG DIGUNAKAN DIKONSUMSI BERSAMA KOLEKTIF SECARA TERUS-MENERUS, PENGGUNAAN OLEH MASING-MASING INDIVIDU SUDAH TERDOKUMENTASIKAN TIDAK BISA DISEDIAKAN OLEH PASAR, DIBAYAR MELALUI PAJAK
4. COMMON POOL GOODS: PARA PENGGUNA TIDAK MAU BAYAR, DIGUNAKAN DAN DIMILIKI BERSAMA, SECARA UMUM TIDAK ADA YANG BERSEDIA MENGADAKAN BARANG TERSEUT

JAT JAT WILAYAH

3

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

- 7. PENGERTIAN PELAYANAN UMUM/ PELAYANAN PUBLIK

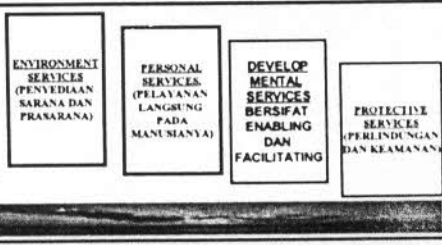
SEGALA SESUATU YANG DISEDIAKAN BAIK OLEH PEMERINTAH ATAU SWASTA KARENA MASYARAKAT UMUMNYA TIDAK DAPAT MEMENUHI KEBUTUHANNYA SENDIRI, KECUALI SECARA KOLEKTIF DALAM RANGKA MEMENUHI KESEJAHTERAAN SOSIAL SELURUH MASYARAKAT (LONSDALE, 1994)

JAT JAT WILAYAH

4

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

- 8. FUNGSI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN UMUM

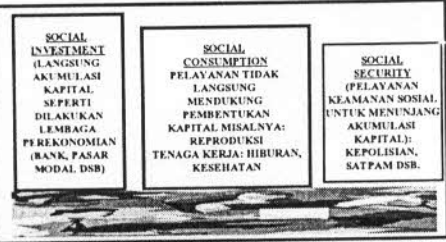


JAT JAT WILAYAH

5

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

- 9. JENIS PELAYANAN BERDASARKAN STRUKTUR PELAYANAN



JAT JAT WILAYAH

6

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

18. AGAR PELAYANAN MAMPU MEMENUHI KEBUTUHAN MASYARAKAT (STEWART)

PELAYANAN DITUTUKAN UNTUK PUBLIK DAN BUKAN SEBALIKNYA

PELAYANAN DILAKUKAN ATAS DASAR KETERBUKAAN ORGANISASI GUNA MEMPERMUDAH MELIHAT KEBUTUHAN PUBLIK

PELAYANAN PUBLIK HARUS LEBIH TERBUKA TERHADAP PUBLIK DARIPADA TERHADAP ORGANISASI

PELAYANAN PUBLIK BERORIENTASI SECARA PRAKTIS KEPADA AKSI, PEMBELAJARAN, PENGUKIRAN KINERJA, PROSEDUR, HARUS DIBANGUN SECARA HOLISTIK

HANYA PUBLIK YANG PALING TAHU AKAN KEBUTUHANNYA, DAN BUKAN HANYA BERDASARKAN HASIL PENELITIAN PEMERINTAH

JAT JAT WILAYAHNATA

13

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

17. PERBEDAAN KARAKTERISTIK ANTARA PELAYANAN PUBLIK DENGAN PELAYANAN PRIVAT

PELAYANAN PUBLIK

1. DASAR HUKUM DOMINAN
2. WIDE STAKEHOLDERS
3. BERTUJUAN SOSIAL
4. TUNTUTAN AKUNTABILITAS KEPADA PUBLIK SANGAT TINGGI
5. INDIKATOR KINERJA KOMPLEKS DAN MUDAH DIPERDEBATKAN

PELAYANAN PRIVAT

1. BERDASARKAN KEBIJAKAN DIREKSI
2. FOKUS PADA STAKEHOLDERS
3. PROFIT MOTIVE
4. AKUNTABILITAS KEPADA SHAREHOLDERS
5. KINERJA BERDASARKAN KINERJA MANAJEMEN
6. TIDAK TERKAIT DENGAN ISSUE POLITIK

JAT JAT WILAYAHNATA

14

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

20. LIMA GAMBAR GAP PELAYANAN SEBAGAI DASAR UKURAN KEPuasan

MANAJEMEN tidak MEMAHAMI KEBUTUHAN KONSUMEN

PENETAPAN STANDAR/SPESIFIKASI Tidak TEPAT

KETIDAK MAMPUAN DALAM MEMENUHI STANDARD PELAYANAN

PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN JANJI

REKOR UMUM PELAYANAN TIDAK MEMENUHI KEBUTUHAN KARENA TIDAK LEBIH BUKAN TIDAK MEMENUHI UNSUR "TERRA"

JAT JAT WILAYAHNATA

15

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

21. LIMA DIMENSI PELAYANAN SEBAGAI INDIKATOR AKUNTABILITAS PELAYANAN

TANGIBLE ASPEK FISIK YANG NAMPAK TERASA, TERDENGAR

RELIABLE AKURASI, KONSISTENSI, JAMINAN JASA, PETUGAS,

RESPONSIVENESS KEHILASAN DALAM MELAYANI DENGAN TEPAT

ASSURANCE JAMINAN KEPAHAMATAN KEPERCAYAAN

EMPATHY KEPEDULIAN SECARA INDIVIDUAL TERHADAP PELANGGAN

JAT JAT WILAYAHNATA

16

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

22. SENI-BENI TATA LAKSANA PELAYANAN UMUM

KERENDAHAN

KEJELASAN/KEPASTIAN

KEAMANAN

KETERBUKAAN

EFISIEN

EKONOMIS

KEADILAN

KETEPATAN WAKTU

JAT JAT WILAYAHNATA

17

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

23. POLA PENYELENGGARAAN PELAYANAN UMUM

POLA PELAYANAN FUNGSIONAL

POLA PELAYANAN SATU PINTU

POLA PELAYANAN SATU ATAP

POLA PELAYANAN TERPUSAT

JAT JAT WILAYAHNATA

18

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

24. MODEL PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN

LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION:

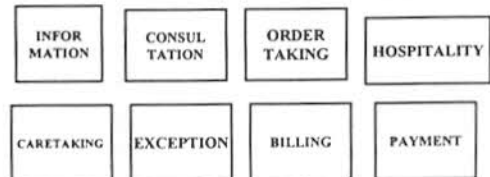
$$\frac{\text{PERCEIVED QUALITY SERVICE}}{\text{EXPECTED QUALITY SERVICE}}$$

JAT JAT WIRJADNATA

24

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

24. SUPPLEMEN PELAYANAN DALAM SETIAP ORGANISASI

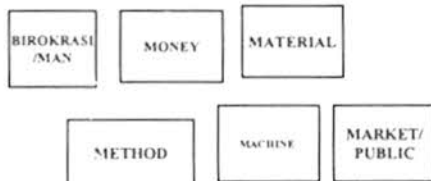


JAT JAT WIRJADNATA

24

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

25. DIMENSI ADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK



JAT JAT WIRJADNATA

25

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

25. DIMENSI POLITIK MERUPAKAN UNSUR GOOD GOVERNANCE.



JAT JAT WIRJADNATA

25

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

25. DIMENSI POLITIK MERUPAKAN UNSUR GOOD GOVERNANCE.



4 PRASYARAT DASAR TUMBUHNYA GOOD GOVERNANCE:
SADAR AKAN HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT, TRANSPARANSI, KEBERASAN PERK, KEBERASAN BERKASPRESI, PEJART DIPILIH LANGSUNG OLEH MASYARAKAT, ADANYA PEMISAHAN KEKUASAAN

JAT JAT WIRJADNATA

25

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

- 28. PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
- 1. COSTUMER COMPLAIN HANDLING
 - EMPATI TERHADAP PELANGGAN YANG MARAH
 - KECEPATAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN
 - KEWAJARAN/KEADILAN DALAM PEMECAHAN MASALAH
 - KEMUDAHAN DALAM MENGHUBUNGI PEMBERI LAYANAN,
- 2. SERVICE PERFORMANCE STRATEGY
- JANGAN BERHENTI MEMBERIKAN PEKAYANAN PRIMA PADA SATU TITIK, KEMBANGKAN KEPUASAN LEBIH LANJUT.

JAT JAT WIRJADNATA

28

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

■ 29. MEMBANGUN PELAYANAN PRIMA

- 1. . PENTINGNYA VISI
- 2. PENTINGNYA MISI
- 3. PENTINGNYA TUJUAN
- 4. PENTINGNYA SASARAN
- 5. PENTINGNYA PEMIMPIN YANG MEMILIKI KARAKTERISTIK PELAYANAN SBB: MAMPU MENDENGAR, EMPATI, MENYEMBUHKAN, KESADARAN, MAMPU MELAKUKAN PERSUASI, KONSEPTUAL, MERAMALKAN, MELAYANI, KOMITMEN TERHADAP PENGEMBANGAN MANUSIA DAN PERTUMBUHANNYA, MEMBANGUN MASYARAKAT.
- 6. MEMBANGUN CITRA POSITIF

JAT. JAT WILAJENDATA

31

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN — LANJUTAN

- 3. HAMBATAN PENGEMBAKIAN SISTEM
- MANAJEMEN KUALITAS
- 1. KESENJANGAN KOMITMEN MANAJEMEN
- 2. KESENJANGAN PENGETAHUAN TTG KUALITAS PELAYANAN
- 3. KETIDAK MAMPUAN MERUBAH KULTUR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN
- 4. KELEMAHAN PERENCANAAN KUALITAS SBG PEDOMAN
- 5. BELUM OPTIMALNYA IMPLEMENTASI DIKLAT PELAYANAN
- 6. KESENJANGAN LEARNING ORGANIZATION
- 7. STRUKTUR ORGANISASI TIDAK MENDUKUNG
- 8. KEKURANGAN JUMLAH SDM
- 9. SISTEM REWARDS TIDAK TEPAT.
- 10. KEGAGALAN ADOPTSI MANAJEMEN KUALITAS KEDLAM ORGANISASI
- 11. KURANG TEPAT SISTEM PERHATIAN TERHADAP PELANGGAN
- 12. PEMBERDAYAAN DAN KERJASAMA KURANG BERHASIL.

JAT. JAT WILAJENDATA

32

ASPEK KEBIJAKAN DALAM PELAYANAN

- 1. TITIK RUMAH & INFORMASI BERAGALAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN
- 2. BUKAN TINDAKAN KOLEKTIF DALAM PERUMAHAN KEBERATAN PENTING UNTUK OPTIMALISASI ANIME KOLEKTIF YAITU ANTARA PANGGILAN, ALTRUISTIS, DAN ANAKHI
- 3. TITIK RUMAH & ALMAH SBB



JAT. JAT WILAJENDATA

33

ASPEK KEBIJAKAN DALAM PELAYANAN—LANJUTAN

- 7. BERBAGAI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK
- A. PP NO 101/2000 TENTANG DIKLAT JABATAN PNS
- B. INPRES NO 5/1984 TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PRIJINAN BIDANG USAHA
- C. KEPMENPAN 81/1993 TENTANG PEDOMAN TATALAKSANA PELAYANAN UMUM
- D. INPRES 1/1995 TENTANG PERBAIKAN DAN PENINGKATAN MUTU
- E. SE- MENKOWASBANG NO 56/WASBANGPAN
- F. PERMENPAN NO. PER/20 /M.PAN /04/2006 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
- G. PERMENPAN NO. PER/ 26 /M.PAN/05/2006 TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA PELAKSANAAN KOMPETISI ANTAR KABUPATEN/KOTA.

JAT. JAT WILAJENDATA

37

ASPEK KEBIJAKAN DALAM PELAYANAN—LANJUTAN

- 8. F. PPERMENPAN NO. PER/20 /M.PAN /04/2006 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK MENGATUR ANTARA LAIN HAL-HAL SBB:
- I. PENGERTIAN UMUM MENGENAI : PELAYANAN PUBLIK STANDARD PELAYANAN, MANAJEMEN PELAYANAN DAN BIAYA PELAYANAN
- II. PRINSIP PENYUSUNAN STANDARD PELAYANAN
- III. KOMPONEN STANDARD PELAYANAN PUBLIK
- IV. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN STANDARD PELAYANAN.
- V. PEMANTAUAN DAN PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN
- VII. EMBAR KERJA PENYUSUNAN STANDARD PELAYANAN.

JAT. JAT WILAJENDATA

38

ASPEK KEBIJAKAN DALAM PELAYANAN—LANJUTAN

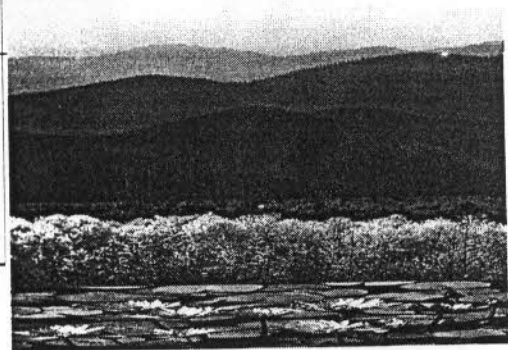
- 9. PERMENPAN NO. PER/ 26 /M.PAN/05/2006 TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA PELAKSANAAN KOMPETISI ANTAR KABUPATEN/KOTA. DALAM HAL INI DIATUR AL. ,KOMPONEN DAN INDIKATOR PENILAIAN SBB:
- 1. KEBIJAKAN DEREGULASI DAN DEBIBOKRATISASI PELAYANAN PUBLIK
- 2. KEBIJAKAN PENINGKATAN PARTISIPASI MASYARAKAT
- 3. KEBIJAKAN PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN PENERAPAN SANGSI
- 4. PEMBINAAN TEKNIK TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK
- 5. KEBIJAKAN KORPORATISASI UNIT PELAYANAN PUBLIK
- 6. PENGEMBANGAN MANAJEMEN PELAYANAN KEBIJAKAN PENINGKATAN PROFESIONALISME PEJABAT/PEGAWAI DIBIDANG PELAYANAN PUBLIK
- 7. PENGHARGAAN DIRIDANG PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
- 8. KEBIJAKAN PEMBANGUNAN KEMASYARAKATAN DAN KESEJAHTERAAN
- 9. KEBIJAKAN DALAM MENDORONG PEMBANGUNAN EKONOMI DAERAH
- 10. KEBIJAKAN PENGEMBANGAN DAN PEMANFAATAN E-GOVERNMENT
- 10. PENERAPAN STANDARD ISO 9001-2000

JAT. JAT WILAJENDATA

39

**KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/ 2/2004 TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN IKM UNIT PELAYANAN
INSTANSI PEMERINTAH**

- SEBAGAI PERTANGGUNG JAWABAN ATAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK, MAKA PERLU DILAKSANAKAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK
- A KUNTABILITAS PUBLIK YAITU KEADAAN DIMANA ADA METODE YANG MEMUNGKINKAN PARA PEJABAT DAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK MAMPU MEMENUHI TUGASNYA DAN MEMENUHI KEHARUSAN DALAM MEMENUHI PROSES YANG DISYARATKAN DALAM PEKERJAANNYA.
- SECARA STRATEGIS MERUPAKAN JAMINAN KEDISIPLINAN MELAKSANAKAN STANDARD SEBAGAI SARANA UNTUK MENGURANGI PENYALAH GUNAAN KEKUASAAN DAN KEWENANGAN BAIK SECARA ORGANISASIONAL MAUPUN SECARA ADMINISTRATIF, LEGAL, PROFESIONAL, POLITIS MAUPUN MORAL.

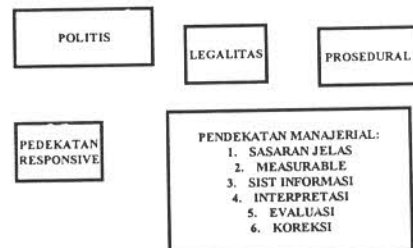


**MEKANISME KONTROL
AKUNTABILITAS PUBLIK**

- 1. KONTROL INTERNAL - MEMBERLAKUKAN KODE ETIK YANG DIFOKUSKAN KEPADA KEPENTINGAN MASYARAKAT, MENJAGA RAHASIA NEGARA, NETRALITAS DARI AKTIVITAS POLITIK, MEMENUHI JANJI PELAYANAN, PENGABDIAN KEPADA KEPENTINGAN MASYARAKAT, TAAT HUKUM, MENGHINDARI PERBUATAN TERCELA, TIDAK MELAKUKAN USAHA YANG MENGANGGU KEPENTINGAN MASYARAKAT.
- DALAM BIDANG MANAJEMEN, PARA PIMPINAN BERPERAN MELAKUKAN KOORDINASI FUNGSIONAL DAN ANTAR INSTANSIONAL, MEMBERIKAN KETELADANAN DALAM MENJALANKAN KODE ETIK PELAYANAN
- 2. KONTROL EKSTERNAL - KOMBINASI ANTARA SURVEY OPINI MASYARAKAT, MEDIA MASA, FORUM PUBLIK, KELOMPOK KEPENTINGAN

**KRITERIA KINERJA PELAYANAN
PUBLIK**

■ A DA 5 KRITERIA



**CORE PUBLIC SERVICE
(PELAYANAN PUBLIK INTI)**

- PELAYANAN YANG PENTING UNTUK PROTEKSI DAN PROMOSI AGAR MASYARAKAT DALAM KEADAAN BAIK, BERADA PADA POSISI DIMANA PASAR TIDAK MAMPU MENJANGKAUNYA, BAHKAN TIDAK MAMPU UNTUK MELAKUKAN PENDEKATAN SOSIAL YANG OPTIMAL. (HEWS): HEALTH, EDUCATION, WELFARE, SECURITY.

PELAYANAN PRIMA SEKTOR PUBLIK

(disiapkan oleh : Dr. Jat jat Wirijadinata Mag.rer.Publ.)

Program bimbingan teknis :
TUGAS POKOK DAN FUNGSI
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA ,
Selasa 9 Mei 2006
Jam 13.00-14.30

PELAYANAN

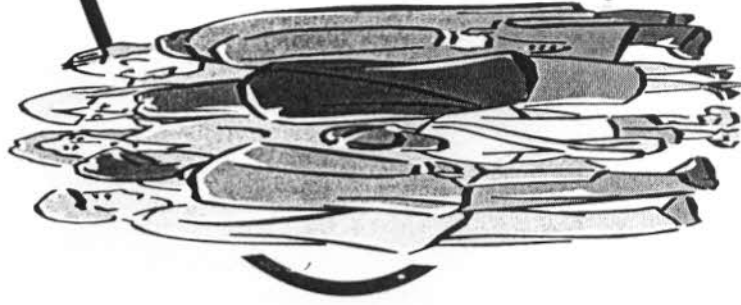
PELAYANAN :



ADALAH AKTIVITAS /
MANFAAT YANG DITAWARKAN
OLEH SUATU ORGANISASI
ATAU PERORANGAN KEPADA
YANG DILAYANI YANG
BERSIFAT TIDAK BERWUJUD
DAN TIDAK DAPAT DIMILIKI

PELAYANAN UMUM

(Kep Menpan no 81/93 , Tentang
Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum)



BENTUK KEGIATAN

PELAYANAN YANG DILAKSANAKAN OLEH
INSTANSI PEMERINTAH BAIK DI PUSAT
MAUPUN DI DAERAH, OLEH BUMN DAN
BUMD DALAM BENTUK BARANG DAN JASA
DALAM RANGKA PEMENUHAN KEBUTUHAN
MASYARAKAT SESUAI DENGAN PERATURAN
PERUNDANG-UNDANGAN

PUBLIC SERVICE (L.E. LONSDALE)

" SOMETHING MADE AVAILABLE
TO THE WHOLE OF THE POPULATION
AND IT INVOLVES THINGS WHICH
PEOPLE CANNOT NORMALLY PROVIDE
THEMSELVES (BUT COLLECTIVELY)"





PELAYANAN PRIMA

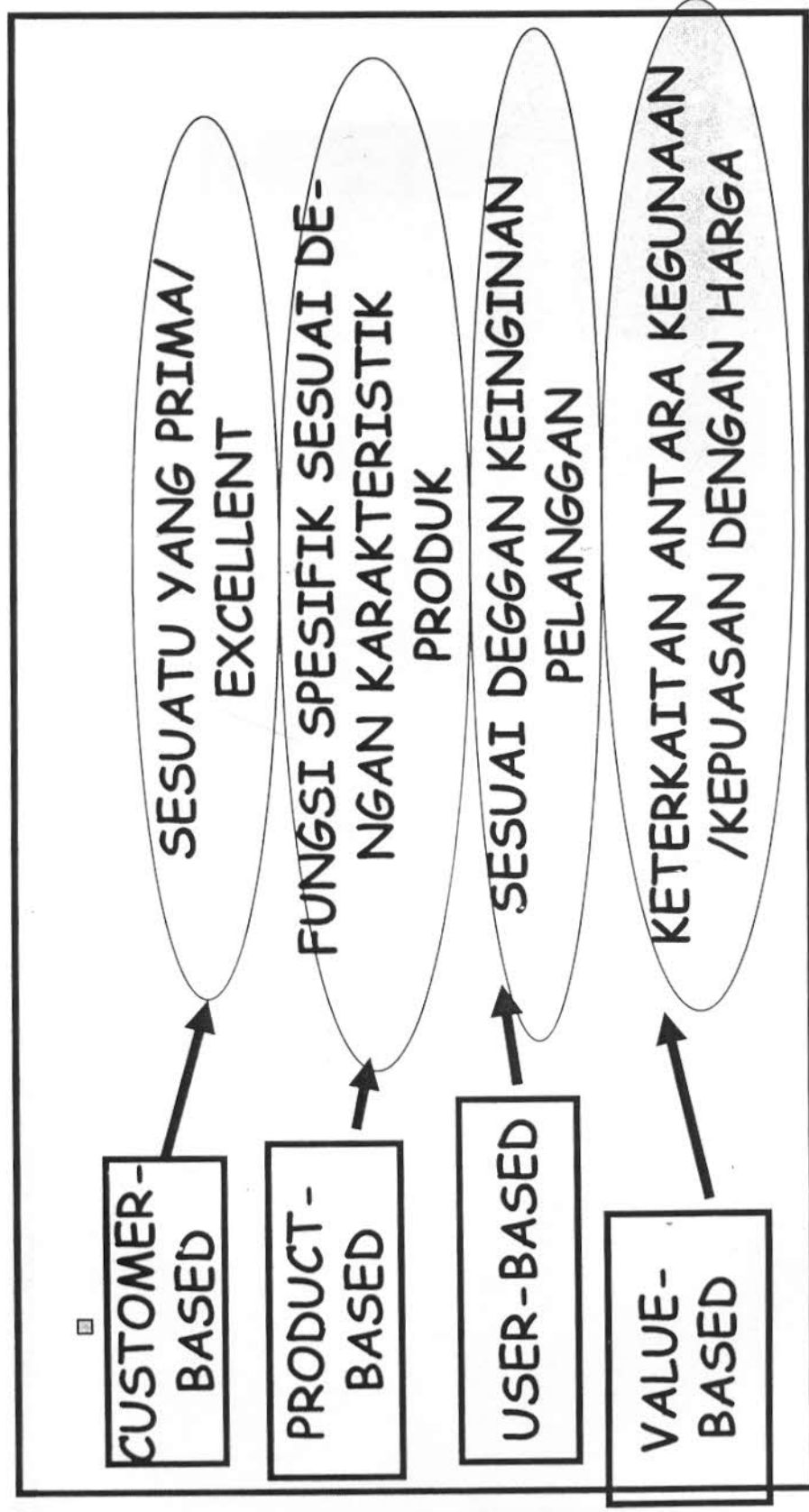
- # 1. PELAYANAN PRIMA ADALAH PELAYANAN YANG DIANGGAP TERBAIK (BILA BELUM MEMILIKI STANDARD)
- # 2. PELAYANAN PRIMA ADALAH PELAYANAN YANG SESUAI ATAU MELEBIHI STANDARD (BAGI YANG SUDAH MEMILIKI STANDARD)
- # 3. MUTLAK DI BUATKAN STANDARD PELAYANAN SEBAGAI ALAT UKUR DALAM MENENTUKAN APAKAH SUDAH SESUAI DENGAN KRITERIA PELAYANAN PRIMA

STANDARD PELAYANAN

STANDARD
PELAYANAN ADALAH
SUATU TOLOK UKUR YANG
DIPERGUNAKAN
UNTUK ACUAN PENILAIAN KUALITAS
PELAYANAN SEBAGAI KOMITMEN ATAU
JANJI PENYEDIA PELAYANAN KEPADA
PELANGGAN
UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN
YANG BERKUALITAS



KUALITAS/MUTU PELAYANAN (EVANS & LINDSAY, 1997)



DIMENSI MUTU PELAYANAN

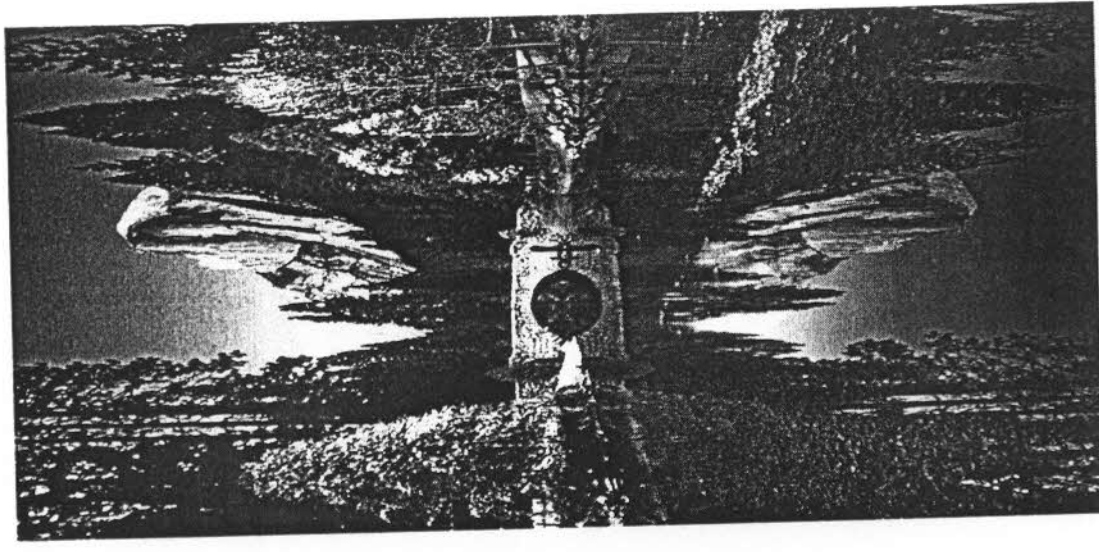


- # 1. TAMPAK NYATA (FASILITAS)
- # 2. DAYA UJI (DPT DIANDALKAN)
- # 3. DAYA TANGGAP (KESEDIAAN MEMBANTU)
- # 4. KETERAMPILAN/PENGETAHUAN
- # 5. KERAMAHAN
- # 6. KREDIBILITAS (DAPAT DIPERCAYA)
- # 7. KEAMANAN (BEBAS DARI RISIKO)
- # 8. AKSES (KEMUDAHAN UNTUK DIHUBUNGI)
- # 9. KOMUNIKASI (KESEDIAAN MEMBERI INFORMASI DAN MENDENGARKAN PELANGGAN)
- # 10. PENUH PENGGERIAN (EMPATHY)

SENDI-SENDI PELAYANAN PRIMA

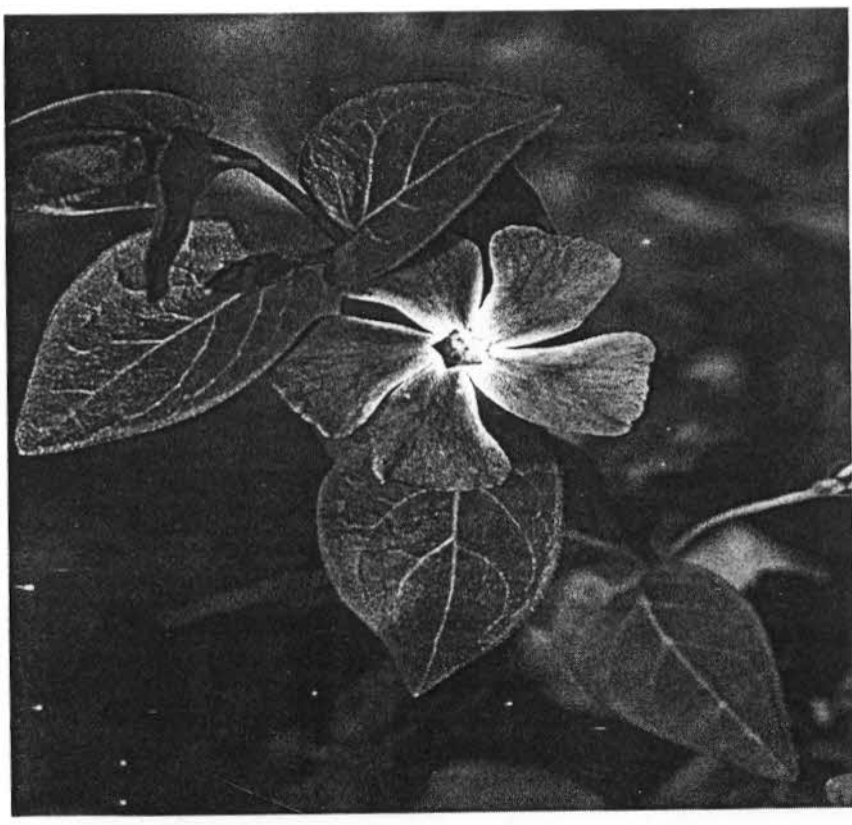
(KEPMENPAN 81/93)

- # 1. KESEDERHANAAN
- # 2. KEJELASAN/KEPASTIAN
- # 3. KEAMANAN
- # 4. KETERBUKAAN
- # 5. EFISIEN
- # 6. EKONOMIS
- # 7. KEADILAN
- # 8. KETEPATAN WAKTU



SUPLEMEN PELAYANAN DALAM SETIAP ORGANISASI

- # 1. INFORMATION
- # 2. CONSULTATION
- # 3. ORDER TAKING
- # 4. HOSPITALITY
- # 5. CARETAKING
- # 6. EXCEPTIONS
- # 7. BILLING
- # 8. PAYMENT



PENGELOMPOKAN PELAYANAN

**#1. PELAYANAN
ADMINISTRATIF**

**#2. PELAYANAN
BARANG**

#3. PELAYANAN JASA

ANALISIS PELAYANAN

1. ,PROSES, PROSEDUR



2.PERSYARATAN

3. SARANA DAN PRSARANA YANG
DIBUTUHKAN,BIAYA, WAKTU

MERANCANG PELAYANAN PUBLIK

**# 1. IDENTIFIKASI JENIS
PELAYANAN**

2. IDENTIFIKASI PELANGGAN

**# 3. IDENTIFIKASI HARAPAN
PELANGGAN**

**# 4. PERUMUSAN VISI DAN MISI
PELAYANAN**

MERANCANG PELAYANAN PUBLIK

- # 1. IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN
- # 2. IDENTIFIKASI PELANGGAN
- # 3. IDENTIFIKASI HARAPAN PELANGGAN
- # 4. PERUMUSAN VISI DAN MISI PELAYANAN

MEKANISME PENANGANAN KELUHAN

- # 1. PENENTUAN PRIORITAS
- # 2. PENGEMBANGAN PROSEDUR
PENERIMAAN KELUHAN
- # 3. PENENTUAN PEJABAT YANG
MENANGANI
- # 4. PEMECAHAN MASALAH
- # 5. PENENTUAN STANDAR WAKTU
PENYELESAIAN

PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

KONSENSUS

SEDERHANA

KONKRIT

MUDAH DIUKUR

TERBUKA

TERJANGKAU

**DAPAT
DIPERTANGGUNGJAWABKAN**

**MEMPUNYAI BATAS
WAKTU PENCAPAIAN**

BERKESINAMBUNGAN



PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

KONSENSUS



Standar Pelayanan yang ditetapkan merupakan komitmen dan hasil kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf pelayanan dg memperlihatkan sungguh-sungguh kepentingan pihak yang berkepentingan serta mengacu kepada norma atau peraturan yang telah ada.

SEDERHANA

KONKRIT

MUDAH DIUKUR

TERBUKA

TERJANGKAU

**DAPAT
DIPERTANGGUNGJAWABKAN**

**MEMPUNYAI BATAS
WAKTU PENCAPAIAN**

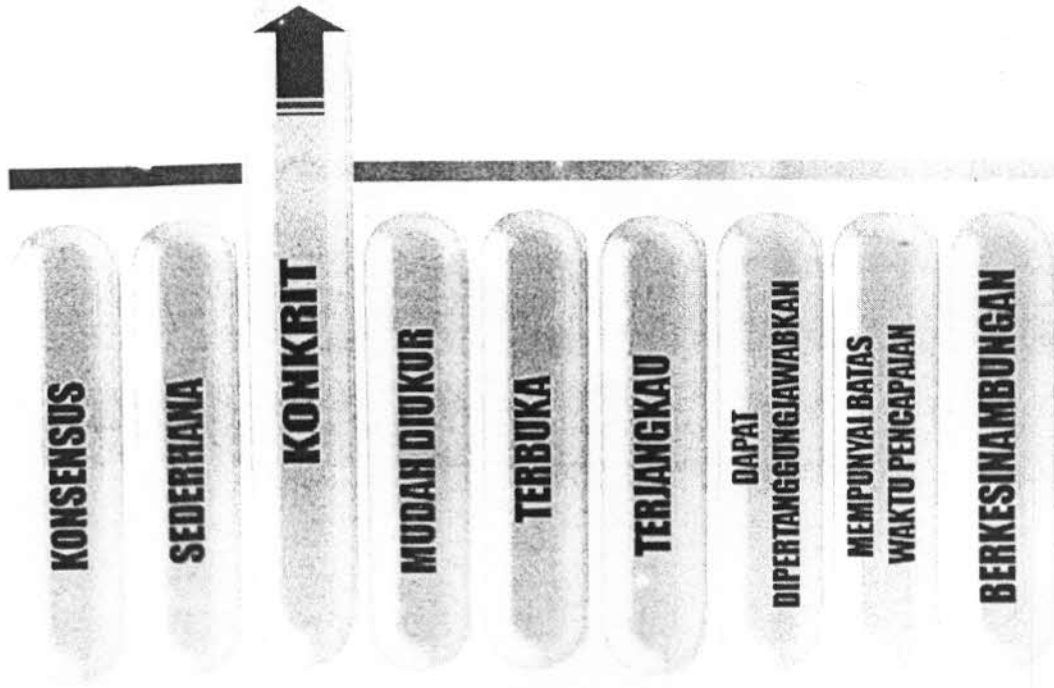
BERKESINAMBUNGAN



PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN



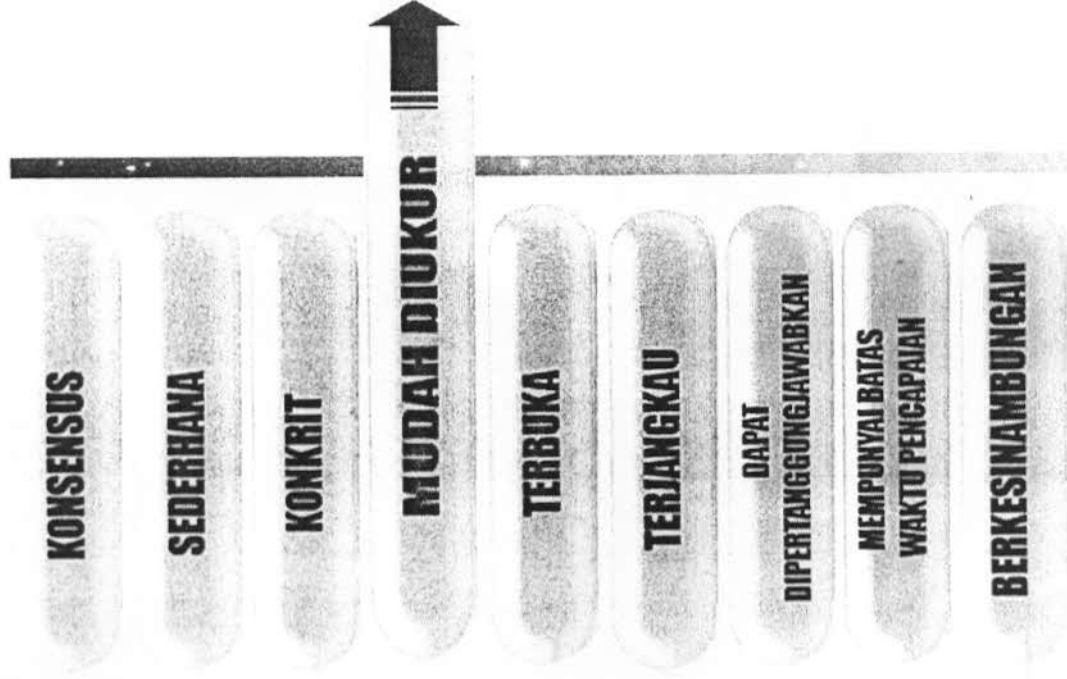
PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN



**Standar Pelayanan yang
ditetapkan bersifat nyata
dan jelas untuk
dilaksanakan**



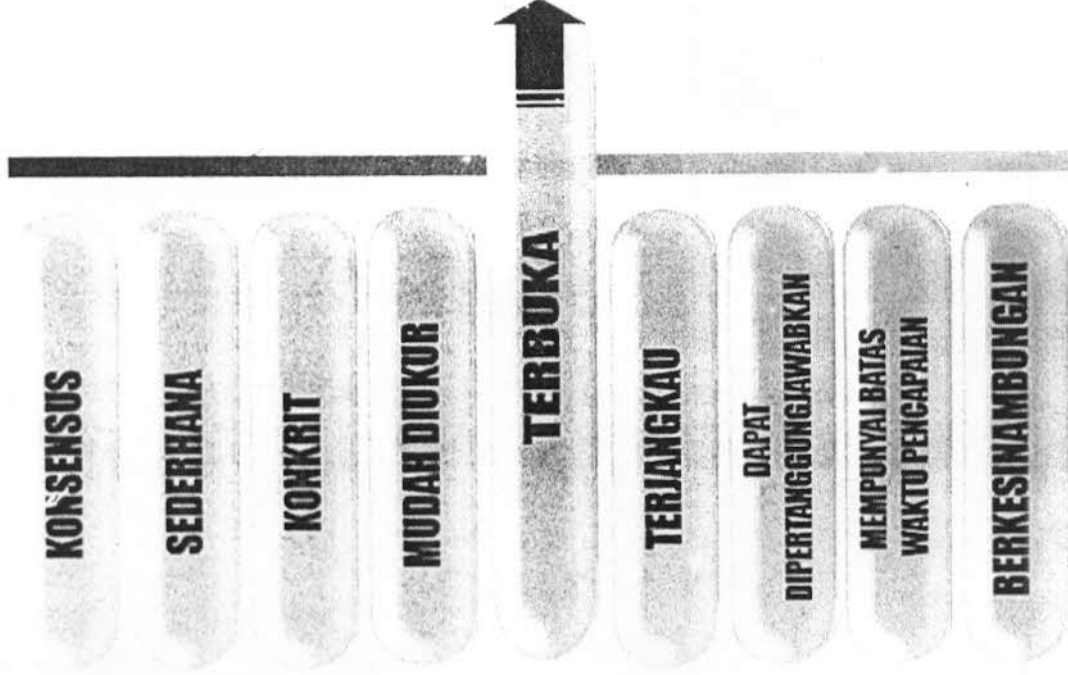
PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN



**Standar Pelayanan yang
ditetapkan dapat diukur
implementasinya, baik
yang bersifat teknis
maupun non teknis**



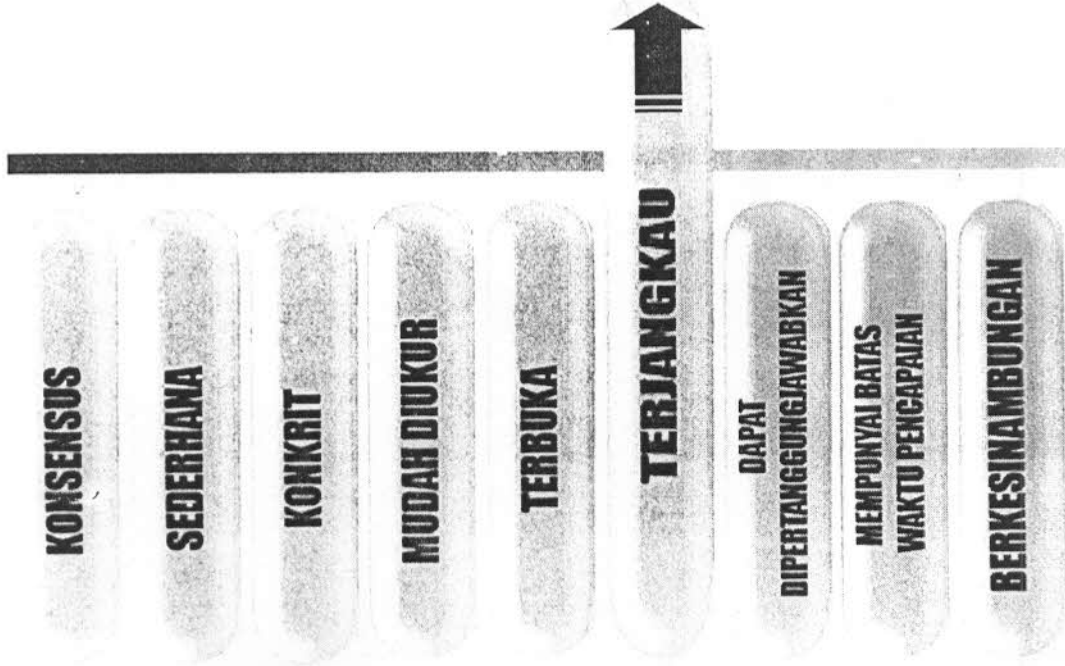
PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN



Standar Pelayanan yang ditetapkan dapat bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan untuk penyempurnaan.



PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN



Standar Pelayanan yang ditetapkan dapat dilaksanakan secara baik yang oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat yang menerima layanan



PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

KONSENSUS

SEDERHANA

KONKRIT

MUDAH DIUKUR

TERBUKA

TERJANGKAU

**DAPAT
DIPERTANGGUNGJAWABKAN**

**MEMPUNYAI BATAS
WAKTU PENCAPAIAN**

BERKESINAMBUNGAN

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara nyata kepada pihak-pihak yang berkepentingan.



PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

KONSENSUS

SEDERHANA

KONKRIT

MUDAH DIUKUR

TERBUKA

TERJANGKAU

**DAPAT
DIPERTANGGUNGJAWABKAN**

**MEMPUYAI BATAS
WAKTU PENCAPAIAN**

BERKESINAMBUNGAN

**Standar Pelayanan dapat
memberikan ketepatan
waktu bagi pencapaian
hal-hal yang telah diukur
dalam standar pelayanan.**



PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

KONSENSUS

SEDERHANA

KONKRIT

MUDAH DIUKUR

TERBUKA

TERJANGKAU

**DAPAT
DIPERTANGGUNGJAWABKAN**

**MEMPUNYAI BATAS
WAKTU PENCAPAIAN**

BERKESINAMBUNGAN

Standar Pelayanan yang ditetapkan dapat terus menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan.



T e r i m a K a s i h

TEKNIK PENGUMPULAN DATA & PEN GOLAHAN DATA

(Drs. Nugraha Lili Nujiana, SE. M. Si.)

Bahan BinteK Penyusunan IKM kab. Musi Rawas

3.1 PENGERTIAN DAN JENIS DATA

Pengukuran IKM dalam implementasinya akan menggunakan data kepuasan masyarakat. *Data dapat diartikan sebagai suatu fakta atau keadaan yang dipilih secara sengaja untuk kepentingan satu tujuan tertentu.* Data dilihat dari sumbernya dapat dibedakan dalam dua jenis, yaitu: data primer dan data sekunder.

1. **Data primer** mengacu kepada data yang diperoleh secara langsung dari responden yang dijadikan objek studi/kajian/penelitian. Sementara itu;
2. **Data sekunder** mengacu kepada data yang diperoleh dari sumber lain (publikasian) yang sudah tersedia, dan bukan dari sumber utama.

Dalam pengumpulan data dalam kepentingan pengukuran IKM sebagaimana di maksud oleh Kepmen-PAN di atas adalah menggunakan data primer, yaitu harus langsung diperoleh dari responden dalam hal ini masyarakat sebagai penerima layanan publik.

3.2 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan maka harus dirancang juga teknik pengumpulan data. Secara umum dikenal sejumlah teknik pengumpulan data, diantaranya: (1) kuesioner/angket/daftar pertanyaan; (2) wawancara; (3) observasi; (4) studi dokumentasi/studi kepustakaan. Sementara jika mengacu kepada ketentuan Kepmen-PAN dalam pengukuran IKM ini menggunakan kuesioner/daftar pertanyaan.

Untuk merancang kuesioner/daftar pertanyaan ini juga dapat menggunakan pendekatan pertanyaan terbuka, tertutup atau gabungan keduanya. Dan dalam pengukuran IKM ini menggunakan pertanyaan tertutup, artinya responden tidak memiliki atau diberi kesempatan untuk menjawab di luar yang disediakan dalam instrumen tersebut.

Adapun dalam proses pengumpulan data tersebut dapat dilakukan melalui pengumpulan langsung maupun tidak langsung. Langsung artinya masyarakat (responden) langsung menjawab pada angket tersebut, sementara tidak langsung pertanyaan disampaikan dalam bentuk lisan oleh pencacah dan proses pengisian ke instrumen dilakukan oleh pencacah (petugas survey).

3.3 TAHAPAN PENGUMPULAN DATA

Dalam kepentingan pengukuran IKM ini maka tahapan pengumpulan data harus dimulai dari sejak persiapan sampai dengan proses pengumpulan data itu sendiri. Adapun tahapan-tahapan yang harus dilalui adalah sebagai berikut:

A. PERSIAPAN

1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola (oleh lembaga penyelenggara layanan sendiri), perlu dibentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) 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 *langsung* 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 berbelitbelit 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 (random) 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 $(\text{"Jumlah unsur yang dinilai"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti unit pelayanan perijinan, IMB, 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, Propinsi maupun Kabupaten/ Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait antara Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

3.4 PENGOLAHAN & ANALISIS DATA

Setelah proses pengumpulan data, maka tahapan selanjutnya adalah tahapan pengolahan dan analisis data. Pengolahan dan analisis data ini bertujuan untuk mengklasifikasi, mengelompokkan dan memberikan makna sesuai dengan standar/norma yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil dari pengolahan dan analisis ini akan memberikan informasi tentang kondisi IKM yang lebih jelas dan dapat dipertanggung jawabkan.

A. Teknik Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dari 14 Unsur Pelayanan yang di Kaji, setiap unsur pelayanan, setiap unsur nya memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur;}}$$

dalam hal ini : $1/14 = 0,071$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan itu sendiri digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang, yang dihitung dengan rumus:

$$\text{IKM (unit pelayanan)} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Selanjutnya, untuk mempermudah dalam menentukan nilai IKM tersebut, maka nilai tersebut di konversikan ke skor antara 25 s.d 100. Untuk melakukan konversi nilai tersebut maka dilakukan pengalihan antara nilai IKM unit pelayanan dengan nilai 25. Rumusnya adalah sbb:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda (tidak sama) untuk masing-masing unsur, 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

B. PERANGKAT PENGOLAH

Untuk mengolah data hasil survey, maka perangkat pengolah data yang dipergunakan dapat menggunakan komputer maupun secara manual.

1. Pengolahan Data dengan Komputer

Untuk pengolahan data dengan perangkat komputer ini dibutuhkan piranti lunak pengolah angka (misal, salah satunya adalah MS Office - Excel).

2. Pengolah secara Manual

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

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (*kebawah*) sesuai dengan Jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, lalu 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

2) Nilai indeks pelayanan

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

Contoh model kertas kerja pengolahan IKM ada di lampiran 2 .

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 obyektifitas.

LAMPIRAN-1:

**KUESIONER PENYUSUNAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

KOP
SURAT

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DINAS/BADAN/KANTOR:.....
KABUPATEN MUSI RAWAS PROPINSI SUMATERA SELATAN**

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.....

*)coret yang tidak perlu

KOP
SURAT

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DINAS/BADAN/KANTOR:.....
KABUPATEN MUSI RAWAS PROPINSI SUMATERA SELATAN

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

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkariilah kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi oleh petugas
Nomor Responden		
Umur	Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	

II. DATA PENCAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	P*) 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	P*) 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	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
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	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
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	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
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	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	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
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	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)

LAMPIRAN-2:

PENGOLAHAN DATA IKM PER RESPONDEN & UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan :

Alamat :

Resp	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														
3														
4														
5														
Dst														
147														
148														
149														
150														
Jml Nilai PerUnsur														
NRR per unsur														
NRR tertimbang														
Jumlah NRR IKM tertimbang														
IKM UNIT														

....., 200

Penanggung jawab,

Keterangan dan Petunjuk Pengisian:

- U1-U14 adalah Jumlah Unsur Pelayanan
- Responden = 150 orang
- Jumlah Nilai Per Unsur merupakan Jumlah Per Unsur dari 150 responden (dijumlahkan dari atas ke bawah)
- NRR Per Unsur = Nilai RataRata, yang diperoleh dari Jumlah Nilai Per Unsur dibagi dengan Jumlah Kuesioner Terisi (untuk yang tidak mengisi/kosong dalam nilai harus dikosongkan)
- NRR tertimbang = NRR per Unsur dikalikan dengan bobot per unsur (jika unsurnya 14 dan dianggap sama maka bobotnya 0,071)
- Jumlah NRR tertimbang = Jumlah dari ke-14 NRR tertimbang (dijumlahkan dari kiri ke kanan)
- IKM unit = Jumlah NRR tertimbang x 25 (konversi ke skor 25-100)



MATERI BIMBINGAN TEKNIK

PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

YANG DISELENGGARAKAN OLEH:
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MUSI RAWAS
BEKERJASAMA
DENGAN TIM ADVOKASI PKP2A I LAN BANDUNG

Disarikan oleh: Anita Ilyas
PKP2A 1 LAN Bandung






LATAR BELAKANG

- Kualitas pelayanan belum sesuai dengan harapan
- Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam UU RI no. 25 tahun 2000 tentang PROPENAS, perlu disusun IKM unit pelayanan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.
- Meningkatkan daya saing daerah
- Pelaksanaan good governance, terutama akuntabilitas pelayanan publik
- Kualitas pelayanan



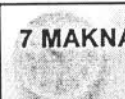



PENGERTIAN KUALITAS PELAYANAN

SEJUMLAH KEISTIMEWAAN JASA/PRODUK BAIK YANG LANGSUNG MAUPUN TIDAK LANGSUNG YANG MEMENUHI KEINGINAN MASYARAKAT PELANGGAN SEHINGGA MEMBERIKAN KEPUASAN ATAS PENGGUNAAN JASA/PRODUK TERSEBUT

SETIAP ORGANISASI AKAN MERUMUSKAN KUALITAS YANG SESUAI DENGAN TUJUAN, HARAPAN, BUDAYA PELANGGANNYA MASING-MASING, DAN MENKOMBINASIKAN ASPEK TERBAIK



7 MAKNA KUALITAS

KECOCOKAN UNTUK PENGGUNAAN

KESESUAIAN DENGAN TUNTUTAN PERSYARATAN

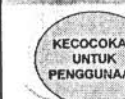
MELAKUKAN SEGALA SESUATU SEJAK AWAL

PENYEMPURNAAN BERKELANJUTAN

BEBAS DARI CACAT

BISA MEMBAHAGIAKAN PELANGGAN

MEMENUHI KEBUTUHAN PELANGGAN SEJAK AWAL DAN SETIAP SAAT






KONSEP KEPUASAN MASYARAKAT ZEITHAML ET.AL, 1990

■ DALAM DUNIA USAHA

KEPUASAN KONSUMEN DALAM BISNIS PELAYANAN JASA DAPAT DIUKUR DARI KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN PERSEPSI PELANGGAN TENTANG PELAYANAN YANG AKAN DITERIMA

HARAPAN

→

APA YANG PELANGGAN YAKINI AKAN TERJADI PADA SAAT LAYANAN DISAMPAIKAN

APA YANG DIINGINKAN PELANGGAN UNTUK TERJADI



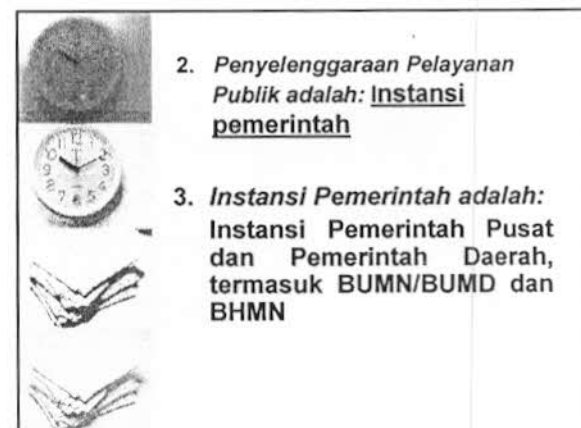
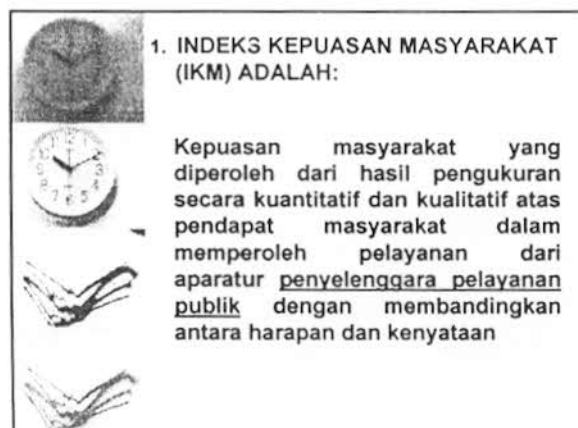
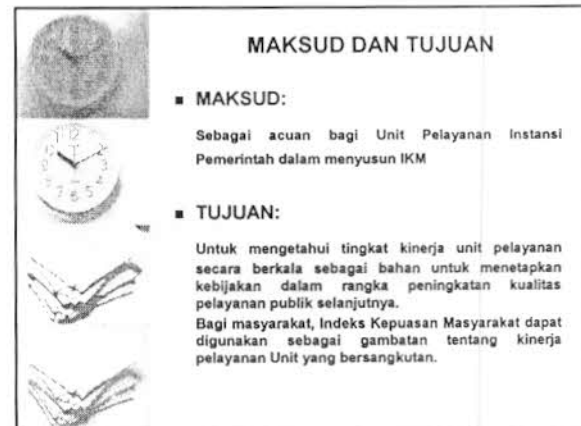
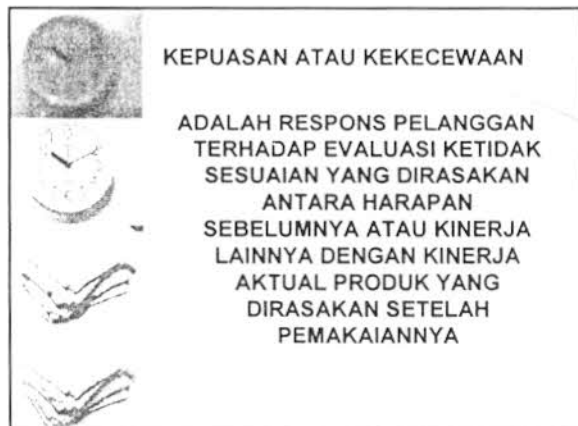
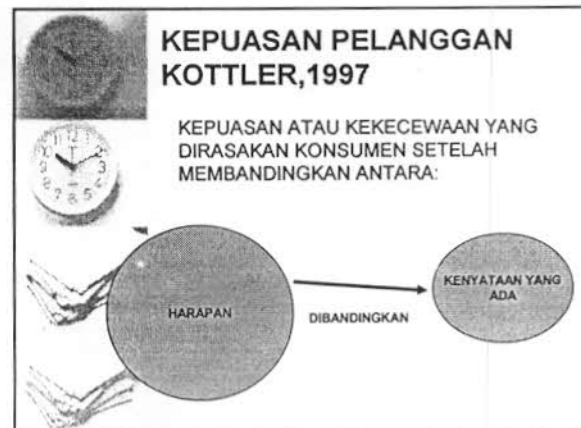
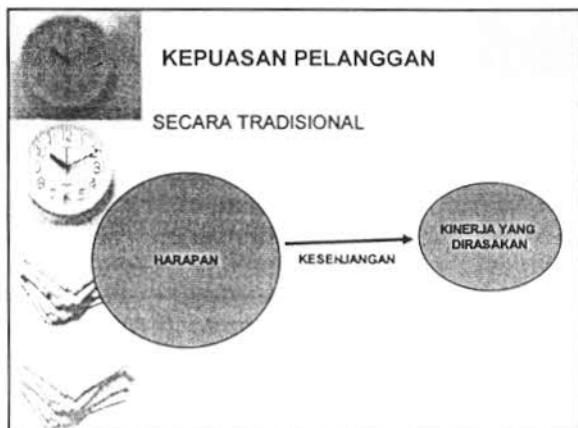



PERSEPSI

APA YANG DILIHAT ATAU DIALAMI SETELAH MEMASUKI LINGKUNGAN YANG DIHARAPKAN MEMBERI SESUATU KEPADANYA









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 aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.



8. KEPUASAN PELAYANAN

Adalah hasil pendapatan dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya 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 IKM 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



SASARAN

1. Tingkat pencapaian 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



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



MANFAAT IKM

Dengan IKM secara periodik, diperoleh manfaat sbb:

- Diketahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;



MANFAAT IKM

....lanjutan

- Diketahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah
- Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan





UNSUR IKM

Berdasarkan prinsip pelayanan yang tercantum dalam Kep. Men. PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, selanjutnya dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur yang harus ada untuk dasar pengikuran IKM adalah sbb:



UNSUR IKM

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan Pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan



UNSUR IKM lanjutan....

9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Pelayanan



MATERI BIMBINGAN TEKNIK

PENYUSUNAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

YANG DISELENGGARAKAN OLEH:
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MUSI RAWAS
BEKERJASAMA
DENGAN TIM ADVOKASI PKP2A I LAN BANDUNG

Disarikan oleh: Edah Jubaedah
PKP2A 1 LAN Bandung



LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN IKM

- A. Persiapan
- B. Pelaksanaan
Pengumpulan Data
- C. Pengolahan Data



LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN IKM

- A. Persiapan
 - Penetapan Pelaksanaan
 - Penyiapan Bahan
 - Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
 - Penyusunan Jadwal





Penetapan Pelaksanaan

A. Bila dilakukan secara swakelola, perlu dibentuk Tim Penyusunan IKM yang terdiri dari:

1. Pengarah
2. Pelaksana (Ketua, Anggota sekaligus surveyor maksimal 5 Orang)
3. Sekretariat maksimal 3 Orang





1. Penetapan Pelaksanaan ...lanjutan

B. Bila dilaksanakan oleh unit independen, perlu dilakukan melalui "Perjanjian Kerja Sama" dengan unit independen.

Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: 1. BPS, Perguruan Tinggi (Pakar), LSM, Pelaku Usaha atau Kombinasi dari unit tersebut di atas.

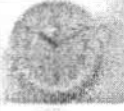




2. Penyiapan Bahan

- a. Kuesioner
- b. Bagian dari kuesioner
- c. Bentuk jawaban





2. Penyiapan Bahan

- a. Kuesioner

Digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan dan disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.





2. Penyiapan Bahan

- b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

 - Bagian I: Identitas responden
 - Bagian II: Identitas pencacah
 - Bagian III: Mutu Pelayanan Publik adalah pendapat penerima layanan yang memuat kesimpulan/pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.





2. Penyiapan Bahan

- c. Bentuk Jawaban

yaitu bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan yang secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan:

 - Sangat baik (4)
 - Baik (3)
 - Kurang baik (2)
 - Tidak baik (1)






2. Penyiapan Bahan

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan

1. **Dinilai 1** (tidak mudah) bila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif
2. **Dinilai 2** (kurang mudah) bila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif






3. Perlu diefektifkan **Dinilai 3** (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan
4. **Dinilai 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, dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah
- b. Lokasi Wkt Pengumpulan Data
 1. Lokasi masing-masing Unit Pelayanan
 2. Di lingkungan perumahan






4. PENYUSUNAN JADWAL ± 1 (satu) bulan

- Persiapan 6 Hari kerja
- Pelaksanaan dan pengumpulan data, 6 Hari Kerja
- Pengolahan data indeks, 6 Hari kerja
- Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 Hari kerja






B. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

- Pengumpulan Data
- Pengisian Kuesioner
 1. Dilakukan sendiri
 2. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - Unit pelayanan itu sendiri
 - Unit independen yang berpengalaman






C. PENGOLAHAN DATA

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dari 14 Unsur Pelayanan yang dikaji, setiap unsurnya memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:





Metode Pengolahan Data

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

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

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

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

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

1. Menambah unsur yang dianggap relevan
2. 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 PENGOLAH

A. Pengolah dengan Komputer

B. Pengolah 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 yg diisi oleh responden, lalu untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah Responden yg 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 dan 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 obyektif

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
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

INDEKS PER UNSUR PELAYANAN

- Berdasarkan hasil perhitungan IKM, 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 dikaitkan dengan penimbang yang sama yaitu 0.071

Contoh: Bila 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	Kemamanan Pelayanan	1,56

Nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	NRR X 0.071
1	Prosedur Pelayanan	3,45	0,24495
2	Persyaratan pelayanan	2,65	0,18815
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,53	0,25063
4	Kedisiplinan petugas Pelayanan	2,31	0,16401
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	1,55	0,11005
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,12	0,22152
7	Kecepatan Pelayanan	2,13	0,15123
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,43	0,17253
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,21	0,22791
10	Kewajaran biaya pelayanan	1,45	0,10295
11	Kepastian biaya pelayanan	1,93	0,13703
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,31	0,16401
13	Kenyamanan lingkungan	3,03	0,21513
14	Kemamanan Pelayanan	1,56	0,11076
NILAI INDEKS			2,46086

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

- a. Nilai IKM setelah dikonversi= Nilai indeks x Nilai Dasar = $2,462 \times 25 = 61,55$
- b. Mutu pelayanan C
- 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 IKM

- 
- 
- 
1. Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian IKM
 2. Secara berkala pemimpin 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.



III. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN IKM

- 
- 
- 
3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tinak lanjutnya 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 (INSTA-LLATION) PROGRAM



Jenis program komputer yang merupakan "Sistem Data Base IKM terhadap pelayanan publik" dapat menggunakan program: Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) DOS, atau Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW)



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 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) Tahun sekali



PENUTUP



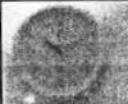
Dengan ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan IKM, diwajibkan kepada semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun yang tidak langsung melayani masyarakat untuk secara periodik menyusun IKM di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan IKM, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan



SISTEMATIKA LAPORAN PENYUSUNAN IKM

- Pendahuluan
- Deskripsi Unit Pelayanan
- Hasil Penilaian IKM & Analisis
- Penutup





SISTEMATIKA LAPORAN PENYUSUNAN IKM

Pendahuluan

- Latar Belakang pengukuran IKM
- Tujuan dan Maksud Pengukuran IKM
- Sasaran dan Manfaat Pengukuran IKM
- Metode Pengukuran IKM (termasuk didalamnya siapa dan berapa responden, teknik pengumpulan dan pengolahan data)
- Jadwal dan Pelaksana Pengukuran IKM





SISTEMATIKA LAPORAN PENYUSUNAN IKM

Deskripsi Unit Pelayanan

- Visi, Misi, Tugas dan Fungsi Unit Pelayanan Publik
- Struktur organisasi
- Jenis-jenis Pelayanan Yang Diberikan
- Sumber Daya Manusia yang dimiliki
- Sarana dan Prasarana Pelayanan yang dimiliki





SISTEMATIKA LAPORAN PENYUSUNAN IKM

Hasil Penilaian IKM & Analisis:

- Profil responden (berisi tentang deskripsi dan analisis tentang identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan)
- Hasil Penilaian IKM (deskripsi dan analisis hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat atas nilai rata-rata setiap unsur pelayanan dan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan)
- Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan (deskripsi dan analisis peningkatan kualitas pelayanan yang diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah)





SISTEMATIKA LAPORAN PENYUSUNAN IKM

Rekomendasi

- Kesimpulan & Saran
- Penutup






BUPATI MUSI RAWAS

LUBUKLINGGAU 31626

SAMBUTAN BUPATI MUSI RAWAS
PADA PENUTUPAN BIMTEK PENYUSUNAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KAMIS, 30 SEPTEMBER 2007
BERTEMPAT DI GEDUNG DIKLAT KAB. MURA
LUBUKLINGGAU

ASSALAMU'ALAIKUM Wr.Wb.

YANG SAYA HORMATI;

- TIM ADVOKASI PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN PELATIHAN APARATUR LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (LAN), SELAKU NARASUMBER BIMBINGAN TEKNIS
- KEPALA BADAN, DINAS, KANTOR, BAGIAN, DAN UNIT KERJA LAINNYA DI LINGKUNGAN KABUPATEN MUSI RAWAS
- KEPALA BAGIAN ORGANISASI SETDA KAB. MURA
- PESERTA BIMBINGAN TEKNIS

ALHAMDULILLAH, PUJI DAN SYUKUR MARILAH SENANTIASA KITA PANJATKAN KE HADIRAT ILLAHI ROBBI YANG TELAH DAN INSYA ALLAH AKAN TERUS MEMBERIKAN LIMPAHAN REJEKI, RAHMAT, KESEHATAN, DAN IMAN KEPADA KITA. RASA SYUKUR JUGA KITA SAMPAIKAN KARENA SAMPAI

HARI INI KITA MASIH DIBERIKAN KEKUATAN DAN KESEHATAN SEHINGGA DAPAT MENYELESAIKAN BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT INI DENGAN BAIK.

SAUDARA-SAUDARA, HADIRIN YANG SAYA HORMATI,

SEBAGAI KONSEKUENSI LOGIS DARI MENINGKATNYA KESADARAN MASYARAKAT TERHADAP HAK-HAKNYA SEBAGAI WARGA NEGARA ADALAH MENINGKATNYA TUNTUTAN AKAN SISTEM PELAYANAN YANG BAIK, CEPAT, EFISIEN, DAN MEMUASKAN. MESKIPUN YANG DISEBUT SEBAGAI "RASA PUAS" TIDAK AKAN PERNAH SAMA PADA SETIAP ORANG, TAPI SETIDAKNYA SECARA UMUM DAPAT KITA KETAHUI SEBERAPA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP SISTEM PELAYANAN PEMERINTAH. YAITU DENGAN MENETAPKAN PARAMETER DENGAN RENTANG SKALA YANG DISTANDARKAN GUNA MENYUSUN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT.

SEBAGAIMANA TELAH SAYA SAMPAIKAN PADA PEMBUKAAN KEGIATAN INI, BAHWA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT MEMAINKAN PERAN PENTINGNYA TERUTAMA UNTUK MENGETAHUI "APA" ATAU "DI MANA" LETAK KEKURANGAN, KELEMAHAN, DAN KESALAHAN YANG MASIH KITA LAKUKAN. INDEKS KEPUASAN KITA PAKAI SEBAGAI SEBUAH UMPAN BALIK UNTUK MEMPERBAIKI ATAU BAHKAN MENYEMPURNAKAN SISTEM PELAYANAN KITA.

KELUHAN YANG BANYAK KITA DENGAR DARI MASYARAKAT TERHADAP SISTEM PELAYANAN PEMERINTAH ADALAH; *PERTAMA*, BERKAITAN DENGAN WAKTU PELAYANAN. KENYATAAN MENUNJUKKAN BAHWA KITA BELUM DAPAT MEMBERIKAN PELAYANAN YANG LEBIH CEPAT UNTUK SELURUH JENIS PELAYANAN YANG DIMINTA MASYARAKAT. MASIH SEDIKIT JENIS PELAYANAN YANG DAPAT KITA SELESAIKAN DALAM HITUNGAN JAM ATAU BAHKAN MENIT, SEHINGGA PENCARI LAYANAN DAPAT MENUNGGUNYA DI TEMPAT PELAYANAN. PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN, DOKUMEN KENDARAAN BERMOTOR, DAN DOKUMEN PERIJINAN, MASIH MEMBUTUHKAN WAKTU DALAM HITUNGAN HARI ATAU BAHKAN HITUNGAN MINGGU UNTUK MENYELESAIKANNYA. YANG RELATIF LEBIH CEPAT ADALAH PELAYANAN TERHADAP DOKUMEN-DOKUMEN REKAM MEDIS DI PUSAT-PUSAT LAYANAN KESEHATAN.

KEDUA, BIROKRASI YANG MASIH BERBELIT DAN TIDAK SELESAI HANYA PADA SATU RUANG DAN WAKTU. KITA MASIH MENDENGAR KELUHAN TERHADAP BANYAKNYA MEJA YANG HARUS DILEWATI UNTUK MENYELESAIKAN SATU BERKAS.

KETIGA, BERKAITAN DENGAN SIKAP PELAYANAN. HARUS DIAKUI BAHWA SEBAGIAN BESAR SUMBER DAYA MANUSIA PEMERINTAHAN

KITA, KHUSUSNYA YANG BEKERJA DI SEKTOR PELAYANAN PUBLIK, BELUM MAMPU MENUNJUKKAN SIKAP RAMAH DAN SANTUN DALAM MEMBERIKAN SETIAP PELAYANAN. KITA MASIH SERING MEMBEDA-BEDAKAN SIKAP PELAYANAN KARENA BEBERAPA FAKTOR; KELAS EKONOMI, TINGKAT PENDIDIKAN, PENAMPILAN, JABATAN, ATAU KARENA FAKTOR HUBUNGAN KEKERABATAN.

SAUDARA-SAUDARA, HADIRIN YANG SAYA HORMATI,

DARI KONDISI OBYEKTIF SISTEM PELAYANAN TERSEBUT, MAKA MENJADI SANGAT JELAS APA YANG HARUS SEGERA KITA PERBAIKI UNTUK MENCIPTAKAN SISTEM PELAYANAN PRIMA SEBAGAIMANA YANG INGIN KITA CAPAI, YAITU PELAYANAN YANG CEPAT, EFISIEN, MURAH, RAMAH, DAN MEMUASKAN.

KARENA SIKAP SESEORANG BERKAITAN ERAT DENGAN KULTUR ATAU BUDAYA SUATU SISTEM SOSIAL YANG MELATARBELAKANGINYA, MAKA UNTUK MEMBANGUN SIKAP PELAYANAN DIBUTUHKAN USAHA DAN PEMBIASAAN UNTUK DAPAT BERSIKAP LEMBUT, SANTUN, DAN PENUH KESABARAN DALAM MELAYANI.

SAYA SANGAT BERHARAP KEPADA SELURUH PESERTA BIMBINGAN TEKNIS INI AGAR SETELAH MENGIKUTI KEGIATAN INI SEMAKIN MEMAHAMI APA DAN BAGAIMANA MEMBERIKAN PELAYANAN YANG

MEMUASKAN, SEKALIGUS DAPAT MENGUKUR DAN MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN YANG TELAH DIBERIKAN.

TERIMA KASIH KEPADA TIM INSTRUKTUR DARI PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN PELATIHAN APARATUR LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (LAN), YANG SELAMA LEBIH SATU MINGGU INI MENDAMPINGI DAN MEMBERIKAN WAWASAN BARU KEPADA APARATUR PEMERINTAHAN DI KABUPATEN MUSI RAWAS, KHUSUSNYA SAUDARA-SAUDARA YANG BEKERJA DI BARIS TERDEPAN SEKTOR PELAYANAN.

SAUDARA-SAUDARA, HADIRIN YANG SAYA HORMATI,

DEMIKIANLAH YANG DAPAT SAYA SAMPAIKAN PADA KESEMPATAN YANG SANGAT BAIK INI. DENGAN MENGUCAPKAN;

"ALHAMDULILLAHIROBBIL'ALAMIN"

BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT INI SECARA RESMI SAYA NYATAKAN "DITUTUP".

SEMOGA ALLAH SWT SENANTIASA MEMBERIKAN KEKUATAN DAN KESABARAN KEPADA KITA DALAM USAHA KITA UNTUK MENJADI LEBIH BAIK DARI MASA-MASA SEBELUMNYA.

SEKIAN DAN TERIMA KASIH
WASSALAMU'ALAIKUM Wr.Wb.

BUPATI MUSI RAWAS

RIDWAN MUKTI



MODUL BINTEK

PENYUSUNAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BAGI PEGAWAI SKPD DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS

PUSAT KAJIAN & PENDIDIKAN & PELATIHAN APARATUR I
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
2007

BAGIAN I KONSEP DAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

A. PENDAHULUAN

Bahwa secara umum, strategi reformasi administrasi, terdiri dari: (1). Efisiensi atau melakukan penghematan yang cukup ketat dalam penggunaan anggaran; (2) modernisasi sistem administrasi yang ada; (3) menerapkan sistem pasar dalam birokrasi pemerintahan; (4) melakukan reformasi manajerial dan program; (5) perbaikan peraturan perundangan/regulasi dan re-regulasi dalam mengimbangi perubahan global; dan (6) kemitraan dan swastanisasi.

Dewasa ini dikenal 3 paradigma besar dalam birokrasi pemerintahan yaitu: (1) birokrasi tradisional berdasarkan teori Weber, (2) *New Public Management*, berdasarkan teori *Public Choice* (Hughes, 1994; 58-85), dan (3) paradigma *New Public Service* yang sangat erat kaitannya dengan *good governance* (Denhardt & Denhardt, 2003).

Paradigma Birokrasi Weber terdiri atas birokrasi tradisional yang masih berorientasi kepada kekuasaan dan birokrasi profesional yang dikenal sebagai birokrasi *Welfare State*, sudah berorientasi kepada pelayanan publik.

Paradigma *New Public Management* menganggap bahwa birokrasi dan para birokratnya tidak bisa dipercaya, boros, tidak efisien dan tidak efektif, sehingga birokrasi harus dipangkas, harus bekerja berdasarkan prinsip-prinsip mekanisme pasar; bekerja berdasarkan teknik swastanisasi penuh, *contracting-out*, penerapan manajemen strategis, dan manajemen kinerja dalam birokrasi pemerintahan (Pollit dan Bouckaert, 2000). Paradigma ini terdiri atas 2 aliran yaitu aliran Westminster *Commonwealth* yang sangat ekstrim dalam melakukan swastanisasi yang menggunakan strategi peranan minimal negara atau minimal sistem administratif, dan aliran Amerika Serikat yang dikenal dengan konsep *Reinventing Government*, yang menerapkan prinsip pasar kedalam birokrasi, tapi tidak se-ekstrim aliran Westminster.

Paradigma *New Public Service*, sangat menekankan penyelenggaraan demokratisasi dalam pemerintahan, pelayanan publik diarahkan kepada pelayanan masyarakat/citizen dan bukan pada pelanggan/customer seperti pada konsep *New Public Management*. Peranan pemerintah bukan pada *rowing* tapi bukan pula *steering* melainkan *SERVING*/melayani, sangat mengandalkan peran masyarakat dan *civil society* - semboyan-semboyan yang diketengahkan misalnya:

1. Layani masyarakat dan bukan pelanggan/ *serve citizens*, not *customers*.
2. Temukan kepentingan masyarakat/seek the public interest
3. Utamakan nilai-nilai masyarakat diatas kewirausahaan/value citizenship over entrepreneurship
4. Berfikirlah strategis, bertindaklah demokratis/ think strategically, act democratically
5. Kenalilah bahwa akuntabilitas tidak sederhana/recognize that accountability is not simple
6. Layanilah, daripada mengendalikan/serve than steer
7. Hargailah manusia, bukan hanya produktivitas.

Di Indonesia upaya-upaya untuk mewujudkan paradigma *new public service* dan konsep *good governance*, memang masih mengalami banyak kendala, namun dengan adanya beberapa daerah yang relative berhasil melaksanakannya seperti Kabupaten Sragen, Sleman, Solok dan Jember, dan diikuti dengan banyaknya daerah yang melakukan studi banding, bahkan memagangkan stafnya didaerah-daerah tersebut, maka diyakini bahwa harapan akan terwujudnya kualitas pelayanan kiranya dapat direalisasikan.

B. KONSEP PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan dapat ditinjau dari 2 sisi yaitu dari sisi penyedia layanan dan penerima layanan. Dari sisi penyedia layanan, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan penerima layanan. Dari sisi penerima layanan, maka pelayanan adalah rasa puas atau tidak puas sebagai akibat dari aktivitas yang dilakukan oleh pemberi layanan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 61/1993 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, di daerah dan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka ketentuan perundang-undangan.

Pemberi layanan bisa sebuah organisasi atau bisa juga perorangan, demikian pula sebaliknya. Secara umum, pelayanan yang berupa jasa tidak berwujud. Sesuai dengan karakteristik pelayanan jasa, yang umumnya diberikan oleh pemerintah, maka perlu di kelola dengan profesional, sehingga pengelolaan pelayanan publik akan merupakan pendekatan totalitas sebuah organisasi yang meningkatkan mutu pelayanan seperti yang diharapkan oleh masyarakat, yang dijadikan acuan dalam kegiatan operasional instansi pemerintah.

Untuk mengukur kinerja pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, dan untuk mengukur rasa puas atau tidak puas dari masyarakat yang dilayani, maka perlu adanya pengukuran, yaitu dengan menggunakan berbagai metode pengukuran yaitu dengan menetapkan terlebih dahulu standar pelayanan minimal. Standar ini pula diperlukan mengingat kepuasan masing-masing anggota masyarakat berbeda satu sama lain. Sekelompok masyarakat merasa puas dengan harga yang murah, sekelompok lainnya lebih mengutamakan kualitas, sekelompok lainnya lebih memandang dari sisi keadilan dsb.

Seiring dengan dianutnya konsep good governance, maka kriteria kinerja pelayanan publik dapat ditinjau dari sisi:

1. Politik, dimana kinerja para politisi dibatasi dalam waktu misalnya 5 tahun, sehingga mereka akan berusaha mempolitikkan kinerjanya dalam jangka waktu pendek
2. Legalitas : Hukum akan menetapkan dasar standard yang diinginkan, oleh karena itu kesesuaian dengan peraturan yang berlaku akan mendasari jaminan kinerja yang baik
3. Prosedural, maka prosedur yang rinci dan lengkap akan dapat diletakkan sebagai dasar pelaksanaan institusi penyelenggara pelayanan agar dapat digunakan sebagai dasar pengecekan apakah segala sesuatu dijalankan dalam memenuhi standard yang telah ditetapkan
4. Responsive: keputusan dibuat oleh pemerintah, maka perlu keterbukaan dalam memberikan akses yang lebih besar terhadap masyarakat dalam perbaikan kualitas pelayanan atau kepuasan masyarakat melalui partisipasi dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan.
5. Manajerial: penentuan sasaran yang jelas, dan bisa diukur, sistem pelaporan yang bisa menggambarkan tentang kepuasan masyarakat baik dari segi kuantitas, kepraktisan, ketepatan penyediaan informasi yang dibutuhkan dalam format yang mempermudah para pengelola dan pengguna pelayanan publik dalam pengambilan keputusan merupakan hal yang sangat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

C. KUALITAS PELAYANAN

Goetsch dan Davis (2002) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai sesuatu kondisi yang dinamis, yang berhubungan dengan jasa/produk, dan manusia serta proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari sisi produk, kualitas dapat diartikan sebagai fungsi yang spesifik dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk tersebut; dari sisi pengguna, kualitas adalah sesuatu yang diinginkannya; dari sisi nilai, maka kualitas adalah keterkaitan antara penggunaan atau kepuasan dengan harga (Evans dan Lyndsay, 1997).

Bahwa setiap pelayanan membutuhkan suplemen pelayanan yang dalam setiap organisasi akan diperlukan yaitu:

1. Informasi tentang jenis pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, bagaimana, berapa, kepada siapa, dimana diperoleh, berapa lama diperoleh pelayanan tersebut, maka penyediaan saluran informasi langsung akan mempermudah masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Apabila tidak, maka kepuasan masyarakat akan berubah menjadi sebuah kekecewaan yang mendalam.
2. Konsultasi, umumnya diperlukan untuk memperjelas masalah teknis, administrasi, tarif, kualitas dan manfaatnya. Untuk konsultasi diperlukan sarannya, materi konsultasi, tempat, personil, konsultan, dan waktu konsultasi tanpa biaya
3. Kemudahan pemenuhan administratif, prosedur yang sederhana, murah, kemungkinan kemudahan teknologi.
4. Hospitalitas, masyarakat yang datang langsung ketempat pelayanan akan memberikan penilaian terhadap sikap, keramahan, kesopanan para karyawan
5. Pemberian perhatian kepada latar belakang masyarakat, yang sering membutuhkan perlakuan tertentu
6. Perhatian atas adanya kekecualian, kelompok masyarakat tertentu memerlukan perbedaan kualitas pelayanan tertentu.
7. Perhatian atas layanan administratif pembayaran
8. Kemudahan pembayaran.

Indikator kualitas pelayanan seperti dikemukakan oleh Lovelock, Zeithammel, Parasuraman dan Berry, terletak pada dimensi kemampuan dan kehandalan untuk penyediaan pelayanan yang terpercaya; kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, tanggap, terhadap kebutuhan masyarakat; kemampuan keramahan, sopan santun, yang dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat; sikap tegas, tetapi penuh perhatian terhadap masyarakat (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Kepemimpinan

no 81/93 menyebutkan bahwa ada sendi-sendi pelayanan prima yang perlu dipenuhi yaitu:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan/kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisien
6. Ekonomis
7. Keadilan
8. Ketepatan waktu

D. KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

Sejak tahun 1981, sebenarnya pemerintah Indonesia secara legal telah memulai menumpahkan perhatian terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan. Dewasa ini pemerintah sedang memfokuskan diri dalam membangun ekonomi sehingga pelayanan perizinan terus disempurnakan seperti misalnya dikeluarkannya pelbagai peraturan sbb:

1. UU no 28/1998 tentang penyelenggaraan negarayang bersih, bebas KKn.
2. Peraturan Pemerintah no 65/2005, tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Minimal
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor PER/26/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor PER/26/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Dalam rangka Pelaksanaan Kompetisi Antar Kabupaten/Kota.

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor PER/31/MPAN/05/2006 tentang perubahan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor PER/26/MPAN/05/2006 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Dalam rangka Pelaksanaan Pelaksanaan Kompetensi Antar Kabupaten/Kota.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 85/KEP/MPAN/9/2002 tentang Pedoman pelaksanaan Penilaian dan penghargaan citra pelayanan prima sebagai unit pelayanan percontohan Kinerja Unit Pelayanan Publik Dalam rangka Pelaksanaan Kompetensi Antar Kabupaten/Kota.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 26/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No KEP/25/MPAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No KEP/118/MPAN/8/2004 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Instansi Pemerintah.
12. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No SE/04/MPAN/07/2005 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik yang Bebas Korupsi, Kolusi, Nepotisme.
13. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No SE/10/MPAN/07/2005 Tentang Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
14. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No SE/15/MPAN/9/2005 Tentang Peningkatan intensitas pengawasan dalam upaya perbaikan Pelayanan Publik

Pemerintah telah pula mengeluarkan paket kebijakan investasi dalam Instruksi presiden No.3/2006, peraturan ini berusaha untuk memperbaiki iklim investasi. Melalui Departemen Dalam Negeri lalu dikeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24./2006 Tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang pada intinya melakukan kegiatan penyederhanaan sistem dan prosedur perizinan usaha, pembentukan pelayanan izin satu pintu di daerah, pemangkas waktu dan biaya, perbaikan sistem pelayanan, dan sistem informasi serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi proses penyelenggaraan perizinan.

10 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI SALAH SATU INSTRUMEN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja pelayanan publik, maka perlu dilaksanakan akuntabilitas pelayanan publik yaitu dimana didalamnya termasuk metode yang memungkinkan para pejabat dan pelaksana pelayanan publik mampu memenuhi tugasnya dan keharusan-keharusan dalam memenuhi proses yang disyaratkan dalam pekerjaannya. Se cara strategis, maka akuntabilitas pelayanan publik yaitu jaminan kedisiplinan melaksanakan standard sebagai sarana untuk mengurangi penyalahgunaan kekuasaan dan kewenangan baik secara organisasional atau administratif, legal, profesional, politis maupun moral. (Jabbara & Dwivedi, 1988:5). Untuk melaksanakan mekanisme kontrol atas akuntabilitas pelayanan publik, menurut Ku Tashiro (Jabbara & Dwivedi, 1988:214), maka perlu dilakukan baik kontrol internal maupun kontrol eksternal.

Kontrol internal dilakukan dengan cara memberlakukan kode etik yang difokuskan kepada kepentingan masyarakat, menjaga rahasia negara dan bebas dari aktivitas politik, mereka terikat dengan sumpah pelayanan publik dimana termasuk didalamnya pengabdian kepada kepentingan masyarakat, patuh terhadap hukum, dilarang melakukan perbuatan tercela, tidak melakukan pekerjaan perusahaan. Dalam bidang manajemen, maka peranan para pimpinan, koordinasi fungsional, dan

koordinasi antar instansi memperoleh prioritas, terutama keteladanan para pimpinan dalam menjalankan kode etik pelayanannya.

Kontrol eksternal dilakukan dengan kombinasi antara survey opini, mass media forum publik dan kelompok kepentingan, untuk mengetahui apakah pelayanan publik telah sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan hal inilah maka pemerintah Indonesia mengeluarkan pedoman tentang IKM seperti diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No KEP/25/MPAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

BAGIAN II

PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

A. MENGAPA PERLU PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

Salah satu tujuan akhir dari kegiatan pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada para pengguna pelayanan itu sendiri. Dewasa ini dalam dunia yang penuh persaingan, kepuasan pelanggan merupakan faktor penentu untuk merebut keunggulan dalam bersaing. Bahkan salah satu ciri pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan atau pengguna pelayanan.

Oleh karena itu dewasa ini terutama di dunia usaha, pengukuran kepuasan pelanggan merupakan salah satu kegiatan yang banyak dilakukan. Pengukuran tingkat kepuasan menurut Supranto (2001) erat hubungannya dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Dengan kata lain, melalui pengukuran tingkat kepuasan maka suatu organisasi secara tidak langsung dapat mengukur pula kualitas pelayanan itu sendiri. Pengukuran terhadap kualitas pelayanan itu sendiri bagi pimpinan organisasi sangat bermanfaat untuk mengetahui jalannya atau proses usaha dalam organisasi, perubahan-perubahan yang perlu dilakukan dalam upaya perbaikan dan untuk menentukan apakah perubahan itu sendiri sudah mengarah kepada perbaikan sebagaimana yang diinginkan.

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, saat ini banyak melakukan pengukuran melalui persepsi dan sikap masyarakat itu sendiri terhadap pelayanan yang diberikan. Pengukuran yang berfokus kepada persepsi dan sikap ini dapat dikategorikan sebagai ukuran yang bersifat subjektif karena tidak terfokus kepada hal-hal konkret yang berkaitan dengan pelayanan. Kepuasan pelanggan ini di negara Amerika Serikat khususnya di kalangan dunia bisnisnya dijadikan salah satu kriteria untuk memperoleh penghargaan Malcolm Balridge National Quality Award.

Pengukuran kepuasan pelanggan bahkan sekarang juga diterapkan di lingkungan instansi pemerintah termasuk di Indonesia. Terlebih lagi memang pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah. Dalam melaksanakan fungsinya tersebut, tentu saja pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Secara umum sebagaimana kita ketahui penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi-instansi pemerintah baik Pusat maupun daerah masih negatif. Dengan kata lain tanggapan tersebut memperlihatkan masih adanya ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Hal tersebut tampaknya mendorong pemerintah khususnya Kementerian Negara Pelayanannya Aparatur Negara untuk memberikan kebijakan berupa Keputusan Presiden Nomor KEP/25/MPAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pedoman tersebut dijadikan panduan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Dengan kata lain Penyusunan indeks kepuasan masyarakat atau IKM tersebut dijadikan tolak 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.

B. KONSEP KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam dunia pelayanan khususnya di swasta konsep kepuasan masyarakat biasanya disebut dengan konsep kepuasan pelanggan. Dalam dunia bisnis, kepuasan pelanggan merupakan ukuran untuk menilai bagaimana suatu produk dan jasa yang diberikan suatu perusahaan memenuhi atau sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci indikator kinerja di dalam dunia bisnis.

Menurut Zeithaml et al (1990: p. 20), "Kepuasan konsumen dalam bisnis pelayanan jasa dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang akan diterima. Harapan pelanggan mempunyai dua pengertian. *Pertama*, apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan. *Kedua*, apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi (harapan). Persepsi adalah apa yang dilihat atau dialami setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu padanya. Secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*)".

Sedangkan Kotler (1997: p. 40) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai "kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada. Day dalam Tjiptono (1998:24) mengatakan: "Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya."

Adapun dalam Keputusan Presiden Nomor KEP/25/MPAN/2/2004, kepuasan pelayanan adalah "hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik".

Adapun 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 aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya".

C. TUJUAN PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

Pengukuran terhadap kepuasan masyarakat dalam dunia bisnis salah satu tujuannya adalah untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan.

Dengan pengetahuan tersebut maka organisasi bisnis dapat menentukan cara untuk memenuhi kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Di samping itu pengukuran kepuasan pelanggan juga bertujuan untuk meningkatkan peluang organisasi di dalam membuat keputusan bisnis yang lebih baik lagi.

Adapun dalam Keputusan Menpan KEP/25/M.PAN/2/2004 tujuan pengukuran indeks kepuasan masyarakat atau IKM adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Bagi Unit Pelayanan di Instansi Pemerintah hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Adapun sasaran yang ingin dicapai dari pengukuran IKM adalah sebagai berikut:

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.
- Sedangkan manfaat dari pengumpulan data dan informasi yang diperoleh dari hasil pengukuran IKM adalah untuk hal-hal sebagai berikut.
1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 2. Mengetahui 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. Mengetahui 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.

D. INDIKATOR-INDIKATOR KEPUASAN MASYARAKAT

Sebagaimana telah disebutkan bahwa kepuasan masyarakat atau pelanggan terhadap suatu pelayanan berkaitan erat dengan persepsi mereka terhadap kualitas atau mutu pelayanan itu sendiri. Adapun mutu atau kualitas pelayanan itu sendiri dapat ditinjau dari berbagai aspek. Misalnya saja Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Supranto, 2001) merumuskan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Dapat diraba (tangibles)
- b. Andal (reliability)
- c. Ketanggapan (responsiveness)
- d. Jaminan (assurance)
- e. Empati (empathy).

Sedangkan Berry dan Brodeur (dalam Wikipedia Encyclopedia, www.en.wikipedia.org) merumuskan 10 unsur kepuasan terhadap pelayanan yaitu kualitas, nilai pelayanan, ketepatan waktu, efisiensi, kemudahan akses, lingkungan, kerjasama tim dalam unit kerja, perilaku pelayanan di bagian front office, komitmen terhadap pelanggan, dan inovasi pelayanan. Sementara itu Kennedy dan Young (dalam Supranto, 2001) menyebutkan ada lima dimensi mutu pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Keberadaan pendukung (*availability of support*)
- b. Ketanggapan pendukung (*responsiveness of support*)
- c. Ketepatan waktu pendukung (*time liness of support*)

- d. Penyelesaian pendukung (*completeness of support*)
 - e. Kesenangan pendukung (*pleasantness of support*)
- Adapun indikator-indikator yang digunakan dalam pengukuran IKM sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, mengacu kepada prinsip pelayanan yang dirumuskan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Indikator-indikator dalam peraturan tersebut kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevent, valid" dan "reliable", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat.
- Indikator-indikator pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan kebijakan tersebut adalah sebagai berikut:
1. **Prosedur pelayanan,**
Yakni 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,**
Yakni keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
 4. **Kedisiplinan petugas pelayanan,**
Yakni 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,**
Yakni keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
 11. **Kepastian biaya pelayanan,**
Yakni 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,**
Yakni 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.
- Dalam pedoman penyusunan IKM sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 disebutkan bahwa setiap instansi masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

Misalnya saja Kementerian Negara PAN bekerja sama dengan Badan Kerjasama Teknik Pemerintah Republik Jerman (GTZ) dalam Proyek Support for Good Governance (SfGG) untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Namun untuk memperoleh informasi yang spesifik berkaitan dengan dampak Proyek SfGG terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang disurvei maka konsep IKM yang ada dalam Kepmenpan No 25/2004 tersebut dimodifikasi atau disesuaikan. Dalam survei IKM tersebut disamping 14 indikator yang ada dalam peraturan tersebut ditambahkan 6 (enam) indikator sebagai berikut:

- Kemudahan memperoleh informasi tentang hak-hak atas pelayanan, peraturan dan tarif pelayanan
- Kesesuaian proses permintaan atau permohonan layanan dengan aturan yang berlaku
- Kelengkapan terhadap keluhan/pengaduan masyarakat dengan segera dan dalam bentuk tindakan nyata perbaikan
- Ketersediaan cara resmi bagi partisipasi masyarakat dalam menyalurkan aspirasinya terhadap penyelenggaraan pelayanan dan hasil-hasilnya
- Pemberitahuan dan penjelasan tentang keputusan serta ketentuan yang berkenaan dengan pelayanan kepada masyarakat
- Kesempatan masyarakat untuk melihat dan mempelajari berkas yang berisi keterangan dirinya yang berkaitan dengan pelayanan

BAGIAN III TEKNIK PENGUMPULAN DATA & PENGOLAHAN DATA

A. PENGERTIAN DAN JENIS DATA

Pengukuran IKM dalam implementasinya akan menggunakan data kepuasan masyarakat. *Data dapat diartikan sebagai suatu fakta atau keadaan yang dipilih secara sengaja untuk kepentingan satu tujuan tertentu.* Data dilihat dari sumbernya dapat dibedakan dalam dua jenis, yaitu: data primer dan data sekunder.

1. Data primer mengacu kepada data yang diperoleh secara langsung dari responden yang dijadikan obyek studi/kajian/penelitian. Sementara itu;
 2. Data sekunder mengacu kepada data yang diperoleh dari sumber lain (publikasi) yang sudah tersedia, dan bukan dari sumber utama.
- Dalam pengumpulan data dalam kepentingan pengukuran IKM sebagaimana di maksud oleh Kepmen-PAN di atas adalah menggunakan data primer, yaitu harus langsung diperoleh dari responden dalam hal ini masyarakat sebagai penerima layanan publik.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan maka harus dirancang juga teknik pengumpulan data. Secara umum dikenal sejumlah teknik pengumpulan data, diantaranya: (1) kuesioner/angket/daftar pertanyaan; (2) wawancara; (3) observasi; (4) studi dokumentasi/studi kepustakaan. Sementara jika mengacu kepada ketentuan Kepmen-PAN dalam pengukuran IKM ini menggunakan kuesioner/daftar pertanyaan.

Untuk merancang kuesioner/daftar pertanyaan ini juga dapat menggunakan pendekatan pertanyaan terbuka, tertutup atau gabungan keduanya. Dan dalam pengukuran IKM ini menggunakan pertanyaan tertutup, artinya responden tidak memiliki atau diberi kesempatan untuk menjawab di luar yang disediakan dalam instrumen tersebut.

Adapun dalam proses pengumpulan data tersebut dapat dilakukan melalui pengumpulan langsung maupun tidak langsung. Langsung artinya

masyarakat (responden) langsung menjawab pada angket tersebut, sementara tidak langsung pertanyaan disampaikan dalam bentuk lisan oleh pencacah dan proses pengisian ke instrumen dilakukan oleh pencacah (petugas survey).

C. TAHAPAN PENGUMPULAN DATA

Dalam kepentingan pengukuran IKM ini maka tahapan pengumpulan data harus dimulai dari sejak persiapan sampai dengan proses pengumpulan data itu sendiri. Adapun tahapan-tahapan yang harus dilalui adalah sebagai berikut:

a) PERSIAPAN

1. Penetapan Pelaksana

a. Apabila dilaksanakan secara swakelola (oleh lembaga penyelenggara layanan sendiri), perlu dibentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) 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.

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 : pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi langsung 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. Untuk nilai 1 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah sederhana tidak beresultatif tetapi masih perlu ditingkatkan.
- 4) Untuk 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 (random) 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 $(\text{"Jumlah unsur yang dinilai"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14 + 1) \times 10 = 150 \text{ responden}$.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti unit pelayanan perijinan, IMB, 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.

D. 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 dikawatirkan 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, Propinsi maupun Kabupaten/ Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait antara badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

E. PENGOLAHAN & ANALISIS DATA

Setelah proses pengumpulan data, maka tahapan selanjutnya adalah tahapan pengolahan dan analisis data. Pengolahan dan analisis data ini bertujuan untuk mengklasifikasi, mengelompokkan dan memberikan makna sesuai

dengan standar/norma yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil dari pengolahan dan analisis ini akan memberikan informasi tentang kondisi IKM yang lebih jelas dan dapat dipertanggung jawabkan.

1. Teknik Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dari 14 Unsur Pelayanan yang di Kaji, setiap unsur pelayanan, setiap unsur nya memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot/Jumlah Unsur}}{\text{dalam hal ini : } 1/14 = 0,071}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan itu sendiri digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang, yang dihitung dengan rumus:

$$\text{IKM (unit pelayanan)} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Selanjutnya, untuk mempermudah dalam menentukan nilai IKM tersebut, maka nilai tersebut di konversikan ke skor antara 25 s.d 100. Untuk melakukan konversi nilai tersebut maka dilakukan pengalihan antara nilai IKM unit pelayanan dengan nilai 25. Rumusnya adalah sbb:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Catatan:

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda (tidak sama) untuk masing-masing unsur, 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

F. PERANGKAT PENGOLAH

Untuk mengolah data hasil survey, maka perangkat pengolah data yang dipergunakan dapat menggunakan komputer maupun secara manual.

1. Pengolahan Data dengan Komputer

Untuk pengolahan data dengan perangkat komputer ini dibutuhkan piranti lunak pengolah angka (misal, salah satunya adalah MS Office - Excel).

2. Pengolah secara Manual

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

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (*kechuali*) sesuai dengan Jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, lalu 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

2) Nilai indeks pelayanan

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

Contoh model kertas kerja pengolahan IKM ada di lampiran 2.

G. 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 obyektifitas.

BAGIAN IV

PELAPORAN PENGUKURAN IKM

Laporan hasil pengukuran IKM merupakan perwujudan dari pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Misi pokok pelaporan dalam hal ini adalah memberikan gambaran yang sejelas-jelasnya tentang hasil pengukuran IKM kepada pihak-pihak yang terkait. Pelaporan hasil pengukuran IKM juga merupakan penerapan prinsip keterbukaan unit pelayanan publik dalam berkomunikasi dengan masyarakat.

Bahkan di dalam Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, disebutkan adanya kegiatan pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian IKM. Dalam pedoman tersebut ditetapkan hal-hal sebagai berikut:

1. Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menunjuk 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 tindak lanjutnya 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.
- Namun dalam modul BinteK ini yang akan dibahas secara rinci adalah penyusunan laporan hasil penilaian IKM yang telah dilakukan oleh suatu Unit Pelayanan Publik. Pembuatan laporan hasil penilaian IKM memerlukan kreativitas dan imajinasi dari penyusunnya. Kreativitas dan imajinasi

diperlukan agar dapat memberikan jiwa kepada laporan itu sendiri sehingga mampu mengarahkan pembaca kepada pokok permasalahan.

Pada saat menyusun laporan maka perlu diperhatikan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

- Siapa yang akan menerima, membaca dan memanfaatkan laporan penilaian IKM?
- Informasi apa saja yang harus dimasukkan ke dalam laporan?
- Bagaimana hasil penilaian IKM akan dilaporkan atau disajikan?
- Format seperti apa yang cocok untuk digunakan dalam pelaporan?
- Apa yang perlu dilakukan untuk membantu penerimanya memahami laporan?
- Kapan laporan harus diselesaikan?

A. PENERIMA LAPORAN

Laporan penilaian IKM merupakan media komunikasi antara pelaksana pengukuran IKM dalam hal ini Unit Pelayanan Publik suatu instansi pemerintah dengan pihak-pihak yang berkepentingan yang ingin mengetahui hasil penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itulah maka laporan harus mampu menjadi media komunikasi yang baik.

Dalam menyusun laporan hasil penilaian IKM maka penyusun harus mengetahui dengan pasti kepada siapa laporan tersebut akan dikomunikasikan. Pada dasarnya penerima laporan hasil penilaian IKM suatu unit pelayanan publik adalah mereka-mereka yang berkepentingan ataupun ingin mengetahui penilaian IKM. Penerima laporan hasil penilaian IKM dapat berasal dari kalangan internal Unit Pelayanan Publik maupun eksternal. Kalangan internal misalnya, kalau Unit Pelayanan Publik tersebut berada di lingkungan Pemerintahan Daerah, penerima laporan tersebut antara lain Kepala Daerah, Sekretaris Daerah, pimpinan unit pelayanan publik dan pengelola unit pelayanan publik itu sendiri. Sedangkan pihak eksternal yang mungkin memiliki kepentingan untuk mengetahui hasil

penilaian IKM antara lain perorangan, masyarakat, lembaga instansi pemerintah lainnya dan dunia usaha.

B. POKOK-POKOK ISI LAPORAN

Laporan hasil penilaian IKM merupakan dokumen resmi yang memungkinkan orang lain atau masyarakat mengetahui kegiatan pengukuran IKM dan temuan yang dilakukan oleh pelaksana pengukuran IKM. Oleh karena itu secara umumsuatu laporan harus dapat dipercaya, jujur dan mudah dipahami. Pelaksana pengukuran IKM ataupun penyusun laporan penilaian IKM harus mampu mengkomunikasikan secara komprehensif apa yang telah dilakukannya, bagaimana melakukannya dan mengapa hal tersebut dilakukan.

Laporan hasil penilaian IKM pada dasarnya berisi tentang hal-hal sebagai berikut:

a. Pendahuluan atau pengantar tentang pelaksanaan penilaian IKM

Dalam pendahuluan, informasi yang disajikan antara lain adalah sebagai berikut:

- Latar Belakang pengukuran IKM
- Tujuan dan Maksud Pengukuran IKM
- Sasaran dan Manfaat Pengukuran IKM
- Metode Pengukuran IKM (termasuk didalamnya siapa dan berapa responden, teknik pengumpulan dan pengolahan data)
- Jadwal dan Pelaksanaan Pengukuran IKM
- Gambaran tentang Unit Pelayanan Publik

Dalam bagian ini diuraikan secara ringkas tentang profil lembaga atau unit pelanan publik. Informasi yang bisa ditampilkan antara lain:

- Visi, Misi, Tugas dan Fungsi Unit Pelayanan Publik
- Struktur organisasi
- Jenis-jenis Pelayanan Yang Diberikan
- Sumber Daya Manusia yang dimiliki
- Sarana dan Prasarana Pelayanan yang dimiliki

c. Hasil Penilaian IKM/Analisis

Dalam bagian ini dipaparkan temuan-temuan atau hasil pengukuran IKM yang disertai pula dengan analisisnya. Uraian hasil penilaian dapat dirinci menjadi sebagai berikut:

- Profil responden (bersi tentang deskripsi dan analisis tentang identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan)
- Hasil Penilaian IKM (deskripsi dan analisis hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat atas nilai rata-rata setiap unsur pelayanan dan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama))
- Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan (deskripsi dan analisis peningkatan kualitas pelayanan yang diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah)
- d. Penutup

Penutup menguraikan kesimpulan dari hasil penilaian IKM beserta rekomendasi yang perlu dirumuskan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Rekomendasi sebaiknya ditujukan kepada hal-hal yang bersifat praktis dan dapat diterapkan secara langsung oleh Unit Pelayanan Publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sumber bacaan:

1. Jabbara, Joseph, G. & Dwivedi, O.P. (*1988), Public Service Accountability, A Comparative Perspective. Canada, Kumarian Press, Inc.
2. Denhardt, Janet V & Denhardt, Robert, B. (2003), The New Public Service: Serving not Steering. New York, M.E.Sharpe, Inc
3. Hughes, Owen, E. (1994), Public Management and Administration An Introduction. London, Mac Millan Press Ltd.
4. Lovelock, Christopher, (1992), Managing Services, Marketing, Operations, and Human Resources USA, Prentice Hall A Simon and Schuster Company, USA.
5. Pollit, Christopher, Bouckaert, G (2000), Public Management Reform: A Comparative Analysis . Oxford, Oxford University Press

LAMPIRAN-1:

KUESIONER PENYUSUNAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DINAS BADAN KANTOR.....
KABUPATEN NUSU RAWAS PROPENSI SULAWATERA SELATAN

KOP
SURAT

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.....

*)coret yang tidak perlu

KOP SURAT	INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH DINAS PADJARAN KABUPATEN MUSI RAWAS PROPINSI SUMATERA SELATAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BIDANG : UNIT PELAYANAN : ALAMAT : TELEFON/ 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.	

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)	
(Lingkari/isi kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	
Nomor Responden :	Diisi oleh petugas :
Umur :	Tahun :
Jenis Kelamin :	1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir :	1. SD 4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas
Pekerjaan Utama :	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya
	2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan

II. DATA PENCACAH/ PENGUMPUL DATA

Nama :	
NIP/ DATA LAIN :	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari/isi kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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	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
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	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
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan dan kecepatan petugas yang melayani. a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kondisi untuk mendapatkan pelayanan di unit ini. a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil	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	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
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	10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban 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	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
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepat d. Selalu tepat	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)

LAMPIRAN-2

PENGOLAHAN DATA IKM PER RESPONDEN & UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan		Nilai Per Unsur Pelayanan															
Alamat		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																	
3																	
4																	
5																	
1st																	
147																	
148																	
149																	
150																	
Jml Nilai Per Unsur																	
NRR per unsur																	
NRR tertimbang																	
Jumlah NRR IKM tertimbang																	
IKM UNIT																	

....., 200
Penanggung jawab,

- Keterangan dan Petunjuk Pengisian:
- U1-U14 adalah Jumlah Unsur Pelayanan
 - Responden = 150 orang
 - Jumlah Nilai Per Unsur merupakan Jumlah Per Unsur dari 150 responden (dijumlahkan dari atas ke bawah)
 - NRR Per Unsur = Nilai RataRata, yang diperoleh dari Jumlah Nilai Per Unsur dibagi dengan Jumlah Kuesioner Terisi (untuk yang tidak mengisi/kosong dalam nilai harus dikosongkan)
 - NRR tertimbang = NRR per Unsur dikalikan dengan bobot per unsur (jika unsurnya 14 dan dianggap sama maka bobotnya 0,071)
 - Jumlah NRR tertimbang = Jumlah dari ke-14 NRR tertimbang (dijumlahkan dari kiri ke kanan)
 - IKM unit = Jumlah NRR tertimbang x 25 (konversi ke skor 25-100)



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 aparat pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;

b. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparat 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 tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparat 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 Februari 2004

Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara

Feisal Tamin

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

PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparat 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 aparat 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 (PROPNAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak 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 43 (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 tata cara 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 kesiapan 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 ($\text{"Jumlah unsur"} + 1\text{"} \times 10 = \text{jumlah responden}$) ($14 + 1\text{"} \times 10 = 150 \text{ responden}$).

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 dikawatirkan 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 ditegakkan 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:

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

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

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

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:

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

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

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $= 2,462 \times 25 = 61,55$
- 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 LAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menunjuk 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 tindak lanjutnya 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 PENYELENGARA 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 PENYELENGARA 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.

*): Corek yang tidak perlu

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
ALAMAT

Tip/Fax:

[illegible]

Keterangan:

- U1 s.d. U14 = Unsur Pelayanan

- NRR = Nilai rata-rata

- INRA = Nilai Total Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

Penanggung Jawab

= Jml NKK 1KM terumbang
= 1KM unit pelayanan x 25

Penandaan Jawab

()

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Jenis Orang Orang Pegawai
(Lengkapi data angket sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden		☐
Umur	Tahun	☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. S1 5. S2 6. S2 ke Atas	☐
Penghasilan Utama	1. PNS/Thukban 2. Pegawai Swasta 3. Wirausaha/Pejabat	☐

3. DATA PENCACAHAN PENGUMPUL DATA

File #	
REF/DATE LAM	

13. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Unggahan kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

P.1		P.2		P.3		P.4		P.5		P.6		P.7		P.8		P.9		P.10		P.11		P.12		P.13		P.14		P.15		P.16		P.17		P.18		P.19		P.20		P.21		P.22		P.23		P.24		P.25		P.26		P.27		P.28		P.29		P.30		P.31		P.32		P.33		P.34		P.35		P.36		P.37		P.38		P.39		P.40		P.41		P.42		P.43		P.44		P.45		P.46		P.47		P.48		P.49		P.50		P.51		P.52		P.53		P.54		P.55		P.56		P.57		P.58		P.59		P.60		P.61		P.62		P.63		P.64		P.65		P.66		P.67		P.68		P.69		P.70		P.71		P.72		P.73		P.74		P.75		P.76		P.77		P.78		P.79		P.80		P.81		P.82		P.83		P.84		P.85		P.86		P.87		P.88		P.89		P.90		P.91		P.92		P.93		P.94		P.95		P.96		P.97		P.98		P.99		P.100		P.101		P.102		P.103		P.104		P.105		P.106		P.107		P.108		P.109		P.110		P.111		P.112		P.113		P.114		P.115		P.116		P.117		P.118		P.119		P.120		P.121		P.122		P.123		P.124		P.125		P.126		P.127		P.128		P.129		P.130		P.131		P.132		P.133		P.134		P.135		P.136		P.137		P.138		P.139		P.140		P.141		P.142		P.143		P.144		P.145		P.146		P.147		P.148		P.149		P.150
-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------

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

PETUNJUK PENGISIAN

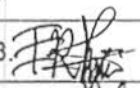
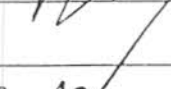
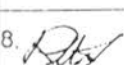
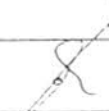
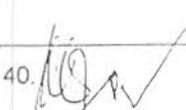
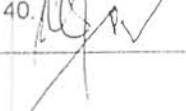
Formulir Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan cara manual

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 (kebahwah) 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.

**DAFTAR RADIK PESERTA DINIYAH TERKINI
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS TA. 2007.**

Hari : Selasa ,
Tanggal : 21 Agustus 2007 .

No	Nama/ NIP	Unit Kerja	Tanda tangan
1	2	3	4
1	FARIZAL . R	Bagian Tata Pem. Setda Kab. Mura	1.
2	Ruibiamn.	Bagian Hukum	2.
3	H2 Darlela	Bagian PDL	3.
4	UDA	Bagian Ekonomi	4.
5	LINARSITI	Bagian Pembangunan	5.
6		Bagian Kesejahteraan	6.
7		Bagian Keuangan	7.
8	Rahmi Mariani	Bagian Umum	8.
9	RIANA EKASARI	Bagian Perlengkapan	9.
10	SCUMIATI	Bagian Humas	10.
11	Endang . W	Bagian Pemberdayaan Perempuan	11.
12	BRUNIE	Sekretariat DPRD Kab. Musi Rawas	12.
13	Supriyanto	Bappeda Kab. Musi Rawas	13.
14	WIWIT SUPRADI	Badan Kominfo	14.
15	MUSDAWI	Inspektorat Kab. Musi Rawas	15.
16	Agus. Pr. Ansh	Rumah Sakit Dr. Sobirin	16.
17	Zugrizel	Rumah Sakit Dr. Sobirin	17.
18	TRI NILASARI	Badan Kepegawaian Daerah	18.
19	INDRANATA	Badan KB & PKS	19.
20	Okta Riz	Dinas Pertanian	20.
21	HERLIE.	Dinas Perkebunan	21.
22	Emi Farita	Dinas Peternakan & Perikanan	22.
23	SUBYANTO, SIT	Dinas Kehutanan	23.
24	Syahrul Syahr	Dinas Pertambangan & Energi	24.
25	RI DUNLAGI	Dinas Perindag dan Koperasi	25.
26		Dinas Perhubungan	26.
27		Dinas Perhubungan	27.

1	2	3	4
28	ERWINA. Y	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	28. 
29	SUNARTO	Dinas Pendidikan Nasional	29. 
30	WAGIMAN	Dinas Kesehatan	30. 
31	DAMRI HARAHAP, SE	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	31. 
32	Cik ADIL	Dinas Pendapatan daerah	32. 
33		Dinas PU Bina Marga	33.
34		Dinas PU Cipta Karya	34.
35		Dinas PU Pengairan	35.
36	MAWARTI	Dinas Kesejahteraan Sosial	36. 
37	DESI MIARNI	Dinas Kependudukan & Capil	37. 
38	RUMIYAN S	Kantor Pol PP	38. 
39	Ir. TRI RETIYANTO, MM	Kantor PMD	39. 
40	ALI BINAR, S. IP	Kantor Kesbang Linmas	40. 
41	MEL JUANDA, SK	Kantor Kanpora	41. 

Lubuk Linggau, 21 Agustus 2007.

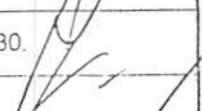
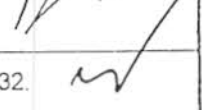
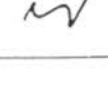
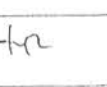
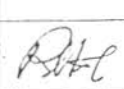
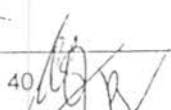
KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SETDA KAB. MUSI RAWAS

AMRO MUNSİY BEMBAN
Pembina TK.I
NIP. 010171684

**DAFTAR HADIR PESERTA BIMBINGAN TEKNIS
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS TA. 2007.**

Hari : Rabu
Tanggal : 22 Agustus 2007.

No	Nama/ NIP	Unit Kerja	Tanda tangan
1	2	3	4
1	Farizal. R	Bagian Tata Pem. Setda Kab. Mura	1.
2	Ruibiatun	Bagian Hukum	2.
3	H2 Darullo	Bagian PDL	3.
4	ELda	Bagian Ekonomi	4.
5	LINARSINI	Bagian Pembangunan	5.
6		Bagian Kesejahteraan	6.
7		Bagian Keuangan	7.
8	Kahmi Maryani	Bagian Umum	8.
9	RIANA EFA SARI	Bagian Perlengkapan	9.
10	SULMIATI	Bagian Humas	10.
11	Endang. W.	Bagian Pemberdayaan Perempuan	11.
12	EDWAR	Sekretariat DPRD Kab. Musi Rawas	12.
13	Supriyanto	Bappeda Kab. Musi Rawas	13.
14	WIWIT SUPRAPH	Badan Kominfo	14.
15	Murdani	Inspektorat Kab. Musi Rawas	15.
16	Agus prianto	Rumah Sakit Dr. Sobirin	16.
17	Zunpizal	Rumah Sakit Dr. Sobirin	17.
18	TM NILASARI	Badan Kepegawaian Daerah	18.
19	Indranata	Badan KB & PKS	19.
20	Oktaria	Dinas Pertanian	20.
21	Hulie	Dinas Perkebunan	21.
22	Eri farita	Dinas Peternakan & Perikanan	22.
23	Sulnyanto, M	Dinas Kehutanan	23.
24	Syahar Syah	Dinas Pertambangan & Energi	24.
25	SP. Duntachi	Dinas Perindag dan Koperasi	25.
		Dinas Perhubungan	26.

1	2	3	4
28	BRWINA . Y	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	28. 
29	Gunarto	Dinas Pendidikan Nasional	29. 
30	WAGIMAN	Dinas Kesehatan	30. 
31	DAMRI Harahap, SE	Dinas Tenaga Kerja dan Tansmigrasi	31. 
32	Cik ADIL	Dinas Pendapatan daerah	32. 
33		Dinas PU Bina Marga	33.
34		Dinas PU Cipta Karya	34.
35		Dinas PU Pengairan	35.
36	Mawarh	Dinas Kesejahteraan Sosial	36. 
37	DESI MIARNI	Dinas Kependudukan & Capil	37. 
38	RUMITRANA.S	Kantor Pol PP	38. 
39	Ir. T A Refiganto, MM	Kantor PMD	39. 
40	Ali Binar, S.IP	Kantor Kesbang Linmas	40. 
41	MEI JUANDA; SH	Kantor Kanpora	41. 

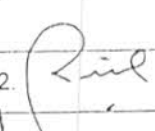
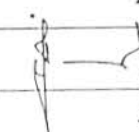
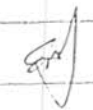
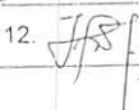
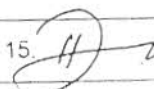
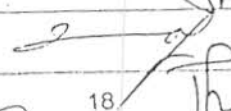
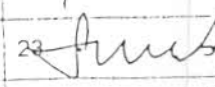
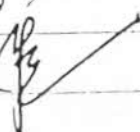
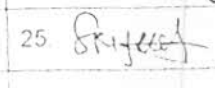
Lubuk Linggau, 22 Agustus 2007.

KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SETDA KAB. MUSI RAWAS

AMRO MUNSİYI BEMBAN
Pembina TK.I
NIP. 010171684

**DAFTAR HADIR PESERTA BIMBINGAN TEKNIS
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS TA. 2007.**

Hari : Kamis
Tanggal : 23 Agustus 2007.

No	Nama/ NIP	Unit Kerja	Tanda tangan
1	2	3	4
1	Facizal. 12	Bagian Tata Pem. Setda Kab. Mura	
2	Rubiah	Bagian Hukum	2. 
3	H. Darlela	Bagian PDL	3. 
4	Elida	Bagian Ekonomi	4. 
5	LINARSIH	Bagian Pembangunan	5. 
6		Bagian Kesejahteraan	6.
7		Bagian Keuangan	7.
8	Rahmi Maryani	Bagian Umum	8. 
9	Riana Ekarani	Bagian Perlengkapan	9. 
10	SUCILIATI	Bagian Humas	10. 
11	Endang. W.	Bagian Pemberdayaan Perempuan	11. 
12	DIKAR	Sekretariat DPRD Kab. Musi Rawas	12. 
13	Supriyati	Bappeda Kab. Musi Rawas	13. 
14	Wiwit Suprati	Badan Kominfo	14. 
15	Murdani	Inspektorat Kab. Musi Rawas	15. 
16	Agus prianti	Rumah Sakit Dr. Sobirin	16. 
17	Zunprizal	Rumah Sakit Dr. Sobirin	17. 
18	TRI MILASARI	Badan Kepegawaian Daerah	18. 
19	Indraprasta	Badan KB & PKS	19. 
20	Oktaria	Dinas Pertanian	20. 
21	Hurlic	Dinas Perkebunan	21. 
22	Emi farita	Dinas Peternakan & Perikanan	22. 
23	RUGYanto. SM	Dinas Kehutanan	23. 
24	Wahid. Syah	Dinas Pertambangan & Energi	24. 
25	SA Gunardi	Dinas Perindag dan Koperasi	25. 
		Dinas Perhubungan	26.

1	2	3	4
28	ERWINA X./ 440040645	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	28.
29	SUNARTO 151902570	Dinas Pendidikan Nasional	29.
30	WAGIMAN/440021247	Dinas Kesehatan	30.
31	Danni Koralay, K	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	31.
32	Cik Adie	Dinas Pendapatan daerah	32.
33		Dinas PU Bina Marga	33.
34		Dinas PU Cipta Karya	34.
35		Dinas PU Pengairan	35.
36	Mawath	Dinas Kesejahteraan Sosial	36.
37	DESI MIARMI, SH	Dinas Kependudukan & Capil	37.
38	Rumiyana. S./440030869	Kantor Pol PP	38.
39	K. Tri Retnyanto, Mh	Kantor PMD	39.
40	Ali Buncor, S.P /010161941	Kantor Kesbang Linmas	40.
41	Mei Jurnado, SH.	Kantor Kanpora	41.

Lubuk Linggau, 23 Agustus 2007.

KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SETDA KAB. MUSI RAWAS

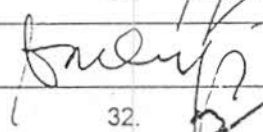
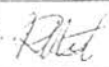
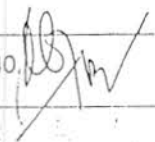
AMRO MUNSUYI BEMBAN
Pembina TK.I
NIP. 010171684

**DAFTAR HADIR PESERTA BIMBINGAN TEKNIS
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS TA. 2007.**

Hari : Jumat

Tanggal : 24 Agustus 2007

No	Nama/ NIP	Unit Kerja	Tanda tangan
1	2	3	4
1	FARIZAL R	Bagian Tata Pem. Setda Kab. Mura	1.
2	RUBIATUN	Bagian Hukum	2.
3	HD DARLELA	Bagian PDL	3.
4	ELDA	Bagian Ekonomi	4.
5	LINARSIH	Bagian Pembangunan	5.
6		Bagian Kesejahteraan	6.
7		Bagian Keuangan	7.
8	FAHMI MARYANI	Bagian Umum	8.
9	RIANA	Bagian Perlengkapan	9.
10	SUMIATI	Bagian Humas	10.
11	Endang Wahyuningsih	Bagian Pemberdayaan Perempuan	11.
12	EDWAR	Sekretariat DPRD Kab. Musi Rawas	12.
13	Supriyanta	Bappeda Kab. Musi Rawas	13.
14	WIWIT	Badan Kominfo	14.
15	MUSVANI	Inspektorat Kab. Musi Rawas	15.
16	Agus prianto	Rumah Sakit Dr. Sobirin	16.
17	Gunprizal	Rumah Sakit Dr. Sobirin	17.
18	IKI Nilatari	Badan Kepegawaian Daerah	18.
19	Indra nata	Badan KB & PKS	19.
20	Suklaria	Dinas Pertanian	20.
21	Herlie, SP	Dinas Perkebunan	21.
22	Rini Fanta	Dinas Peternakan & Perikanan	22.
23	Sulwayati, M	Dinas Kehutanan	23.
24	Wahyuningsih	Dinas Pertambangan & Energi	24.
25	IKI Gunarti	Dinas Perindag dan Koperasi	25.
26		Dinas Perhubungan	26.

1	2	3	4
28	ERWINA . YULISTIANI, S.SN	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	28. 
29	SUNARTO	Dinas Pendidikan Nasional	29. 
30	WAGIMAN	Dinas Kesehatan	30. 
31	DAMEI HARAHAP SE	Dinas Tenaga Kerja dan Tansmigrasi	31. 
32	Cik ADIL	Dinas Pendapatan daerah	32. 
33		Dinas PU Bina Marga	33.
34		Dinas PU Cipta Karya	34.
35		Dinas PU Pengairan	35.
36	PAWARTI	Dinas Kesejahteraan Sosial	36. 
37	DESI MIARNI, SH	Dinas Kependudukan & Capil	37. 
38	RUMIYANA . S	Kantor Pol PP	38. 
39	Ir. Toti Refiyanto, MM	Kantor PMD	39. 
40	Alv Binar, SH/010162941	Kantor Kesbang Linmas	40. 
41	MEI JUANDA, SH	Kantor Kanpora	41. 

Lubuk Linggau, 24 Agustus 2007.

KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SETDA KAB MUSI RAWAS

AMRO MUNSUYI BEMBAN
Pembina TK.I
NIP. 010171684



SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 ☎ 0733-451008 FAX. 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Nama lengkap/Gelar FARIZAL RAHARJA
2. NIP 440 030 853
3. Tempat/Tanggal Lahir LUG, 12 AGUSTUS 1984
4. Jenis Kelamin LAKI - LAKI
5. Agama ISLAM
6. Pangkat Gol/Ruang Pengatur Muda Tk. I / II.b
7. Jabatan Sekarang -
8. Instansi BAG. TAPEM SETDA KAB. MURA
9. Pendidikan Unw. Terakhir SLTA
10. a. Alamat Kantor JL. YOS SUDARSO KOMPLEK PERKANTORAN
PUNKAB MUSI RAWAS
- Telp
11. Alamat Rumah
- Telp / HP
12. Keluarga
 - a. Nama Istri
 - b. Jumlah Anak
13. Hobby OLAH RAGA



Lubuk Linggau, 23 - 8 - 2007

Peserta

(FARIZAL RAHARJA)



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
SEKRETARIAT DAERAH
BAGIAN HUKUM
JALAN RAYA YOS SUDARSO NO. 2 TELP. (0733) 451669 FAX.451440
LUBUK LINGGAU 31626

Lubuk Linggau, 9 Agustus 2007

Kepada

Nomor : 180/416 /III/2007
Lampiran : -
Perihal : Penyampaian Nama Peserta
Bimbingan Teknis Indeks
Kepuasan Masyarakat.

Yth. Bupati Musi Rawas
Cq. Kepala Bagian Organisasi
Setda Kab. Musi Rawas
di-
Lubuklinggau

Menindaklanjuti Surat Bupati Musi Rawas Nomor : 060/132/III/2007 tanggal 7 Agustus 2007, perihal Peserta Bimbingan Teknis Indeks Kepuasan Masyarakat, maka bersama ini kami sampaikan Nama Peserta BinteK tersebut dari Bagian Hukum Setda Kabupaten Musi Rawas sebagai berikut :

Nama : Ruibiatun, SH
Nip : 440040394
Jabatan : Staf Bagian Hukum Setda Kab. Musi Rawas

Demikian untuk dimaklumi dan terima kasih.

KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA. KAB. MUSI RAWAS,

DJIPTI KASMA, S.H.
Penyidik Tk. I
No. 160029908.



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 ☎ 0733-451008 FAX. 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Nama lengkap/Gelar : RUIBIATUN, SH
2. NIP : 440040394
3. Tempat/Tanggal Lahir : Batu Bandung, 5 Juni 1969
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Pangkat Gol/Ruang : Penata Muda / III a
7. Jabatan Sekarang : Staf Bagian Hukum Setda Kab Mura
8. Instansi : Sekretaris Daerah
9. Pendidikan Umum Terakhir : ST
10. a. Alamat Kantor : Jl. Raya Yos Sudarso No. 2 Ujung
- Telp : (0733) 451669
- b. Alamat Rumah : Jl. Depan Srik No. 8 Rt. 6 Kel Ujung Ulu Kec Ujung Barat Kota Ujung
- Telp / HP : (0733) 325745
12. Keluarga
 - a. Nama Istri Suami : Judiono, SP
 - b. Jumlah Anak :
13. Hobby : Olah Raga

Lubuk Linggau, 9 - 8 - 2007

Peserta



Ruibiatun, SH)



PEMERINTAH KABUPATEN MUNTAH
SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 ☎ 0733-451008 FAX. 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Nama lengkap/Gelar : HJ. DARLELA, SE
2. NIP : 140248150
3. Tempat/Tanggal Lahir : KEPAHANG / 14-APRIL-1965
4. Jenis Kelamin : PEREMPUAN
5. Agama : ISLAM
6. Pangkat Gol/Ruang : PERIATA TR. I. III/d
7. Jabatan Sekarang : KASUBANG. EVALUASI & PENGENDALIAN
8. Instansi : BAGIAN PEDAL SETDA KAB. MUNTAH
9. Pendidikan Umum Terakhir : S1
10. a. Alamat Kantor :

Telp :

b. Alamat Rumah :

Telp / HP :

12. Keluarga :

a. Nama Istri :

b. Jumlah Anak :

13. Hobby :

Lubuk Linggau,

2007

Peserta





PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
SEKRETARIAT DAERAH
JALAN YOS SUDARSO NO.2 TELP.(0733) 451008 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU 31626

Lubuk Linggau, 9 Agustus 2007

Nomor : 500 / 291 V / 2007
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Sifat : -
Prihal : Penyampaian nama Peserta Bimbingan
Teknis Indek Kepuasan Masyarakat

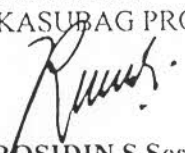
Kepada
Yth. Bapak Bupati Musi Rawas
Cq. Kepala Bagian Organisasi
Sekretariat Daerah.
di-

Lubuk Linggau

SURAT PENGANTAR

NO.	URAIAN	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Bersama ini kami sampaikan nama Peserta Bimbingan Teknis Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Bagian Ekonomi Setda Kab. Musi Rawas.	1 (satu) Berkas	Disampaikan dengan hormat untuk dipergunakan seperlunya, terima kasih.

an. BUPATI MUSI RAWAS
SEKRETARIS DAERAH
ub. KEPALA BAGIAN EKONOMI
MEWAKILI
KASUBAG PRODUKSI DAERAH


ROSIDIN, S.Sos.
PENATA Tk.I
NIP. 440 019389



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 ☎ 0733-451008 FAX. 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Nama lengkap/Gelar MELDA, SE
2. NIP 440 032 081
3. Tempat/Tanggal Lahir BENDIKAT ILIR / 10 JULI 1977
4. Jenis Kelamin PEREMPUAN
5. Agama ISLAM
6. Pangkat Gol/Ruang PENATA KUDA / III/a
7. Jabatan Sekarang STAF BAGIAN EKONOMI
8. Instansi SETDA KAB. MURA
9. Pendidikan Umum Terakhir ISI
10. a. Alamat Kantor JAL. YOS SUDARSO NO. 2 TABA PINGIN LLG
Telp 0733-452504
- b. Alamat Rumah LR. CETAKA NO. 2 MARGA RAILAYU LLG
Telp / HP 081368178979
12. Keluarga
a. Nama Istri/SUAMI DEDI SURYANTO FUADI, SH
b. Jumlah Anak 1 (SATU)
13. Hobby COLAIRAGA



Lubuk Linggau, 08 AGUSTUS

2007

Peserta

(MELDA, SE)



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
SEKRETARIAT DAERAH
JALAN. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 TELP. (0733) 451008 FAX. 451233
TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU 31626

BIODATA PESERTA
BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Nama Lengkap/Gelar : LINARSIH, S.IP
2. NIP : 440030808
3. Tempat/tgl. Lahir : Muara Lakitan, 19 September 1970
4. Jenis kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Pangkat Gol/Ruang : Pengatur Muda
7. Jabatan Sekarang : Staf Bagian Pembangunan
8. Instansi : Sekretariat Daerah Kab. Musi Rawas
9. Pendidikan Umum Terakhir : S.1
10. a. Alamat Kantor : Jl. Yos Sudarso No. 2 Komplek Pemkab. Musi Rawas
Telp : 0733 (451243)
- b. Alamat Rumah : Perumnas Nikan Blok B1 No.17
Telp/HP : 0733 (452320)
11. Keluarga :
 - a. Nama Suami : MARHATIN
 - b. Jumlah Anak : 3 orang
12. Hobby : Olahraga



Lubuklinggau, 13 - 8 - 2007

Peserta,

LINARSIH

NIP. 440030808



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
SEKRETARIAT DAERAH

JALAN RAYA YOS SUDARSO NO. 2 TELP. NO. (0733) 451008 FAX. 451440
TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU 31626

Nomor : 800/1285 /IX/2007
Sifat : -
Lampiran : 1 eksp
Perihal : Penyampaian Nama Peserta
Bimbingan Teknis Indeks
Kepuasan Masyarakat

Lubuk Linggau, 8 Agustus 2007

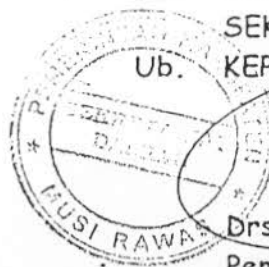
Kepada
Yth. Kepala Bagian Organisasi
Setda Kab. Musi Rawas
Di
Lubuk Linggau

Sehubungan dengan surat Bupati Musi Rawas Nomor 060/132/III/2007 tanggal 7 Agustus 2007 perihal seperti tersebut diatas, dengan ini disampaikan nama peserta Bimbingan Teknis Indeks Kepuasan Masyarakat dari Bagian Umum Setda Kab. Musi Rawas :

Nama : RAHMI MARYANI
NIP : 440026999
Pangkat/Gol : Pengatur/IIc
Jabatan : Staf Bagian Umum Setda Kab. Musi Rawas

Demikian untuk dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

An. BUPATI MUSI RAWAS
SEKRETARIS DAERAH
Ub. KEPALA BAGIAN UMUM



Drs. ANUWAR RASYID
Pembina
NIP. 010147973



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 ☎ 0733-451008 FAX. 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Nama lengkap/Gelar : RAHMI MARYANI.
2. NIP : 440026999.
3. Tempat/Tanggal Lahir : MERANJAT (OKI), 28 DESEMBER 1969.
4. Jenis Kelamin : Perempuan.
5. Agama : Islam.
6. Pangkat Gol/Ruang : Pengatur / IIc.
7. Jabatan Sekarang : Staf TU Pada Bagian Umum Setda Kab. Mura.
8. Instansi : Pemkab. Mura.
9. Pendidikan Umum Terakhir : SMA.
10. a. Alamat Kantor : Jln. Yos Sudarso No. 2 Taba Pingin Lubuk linggau.
- Telp : 0733/452370.
- b. Alamat Rumah : Prumnas Nikan Blok E 6 No. 14 Kel. Nikan Jaya
Lubuklinggau.
- Telp / HP : 0819687025.
12. Keluarga
 - a. Nama Istri/Suami : M. Alizon, SE.
 - b. Jumlah Anak : satu orang.
13. Hobby :



Lubuk Linggau,

2007

Peserta

RAHMI MARYANI.



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS SEKRETARIAT DAERAH

JALAN RAYA YOS SUDARSO NO. 2 TELEPON NO. (0733) 451008 FAX. 451233
TABA PINGIN
LUBUKLINGGAU 31626

Lubuklinggau, 08 Agustus 2007

Nomor : 028/226/X/2007
Lampiran : -
Perihal : Penyampaian Nama Peserta
Bintek Indeks Kepuasan
Masyarakat

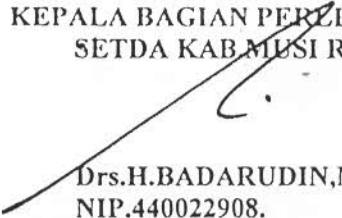
Kepada
Yth. Bapak Bupati Musi Rawas
c.q Kepala Bagian Organisasi
Kab. Musi Rawas
di -
Lubuklinggau.

Menindaklanjuti surat dari Kepala Bagian Organisasi Setda Kab. Musi Rawas Nomor: 060/132/III/2007 tanggal 07 Agustus 2007 perihal tersebut diatas, dengan ini disampaikan Nama Peserta Bintek Indeks Kepuasan Masyarakat Kab. Musi Rawas dari Bagian Perlengkapan Setda Kab. Musi Rawas sebagai berikut :

Nama	: RIANA EKA SARL.S.IP
Nip	: 440 031 603.
Pangkat / Gol	: Pengatur Muda / II / a.
Jabatan	: Staf Bag. Perlengkapan Setda Kab. Mura.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan
Terima Kasih.

KEPALA BAGIAN PERLENGKAPAN
SETDA KAB. MUSI RAWAS


Drs. H. BADARUDIN, MM
NIP. 440022908.



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS SEKRETARIAT DAERAH

JALAN RAYA YOS SUDARSO NO. 2 TELEPON NO. (0733) 451008 FAX. 451233
TABA PINGIN
LUBUKLINGGAU 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. Nama Lengkap / Gelar | : RIANA EKA SARIS,IP. |
| 2. NIP | : 440 031 603. |
| 3. Tempat / Tanggal Lahir | : Palembang, 07 Maret 1984. |
| 4. Jenis Kelamin | : Perempuan. |
| 5. Agama | : Islam. |
| 6. Pangkat Gol / Ruang | : Pengatur Muda / II / a. |
| 7. Jabatan Sekarang | : Staf Bagian Perlengkapan Setda Kab.Musi Rawas. |
| 8. Instansi | : Bagian Perlengkapan Setda Kab.Musi Rawas. |
| 9. Pendidikan Umum Terakhir | : S.I. |
| 10 a. Alamat Kantor | : Komp.Pemkab.Musi RawasJl.Yos Sudarso No.02
Taba Pingin Lubuklinggau . |
| Telp | : (0733) 451 076. |
| b. Alamat Rumah | : Jl.Lintas Tugumulyo Ketuan I Kel.Eka Marga
Kec.Lubuk Linggau Selatan II Lubuklinggau. |
| Telp / Hp | : (0733) 371 487 / 0852 6795 9598 |
| 11.Keluarga | : - |
| a. Nama Istri | : - |
| b. Jumlah Anak | : - |
| 12. Hobby | : Travelling,Membaca Buku. |

Lubuk Linggau, 08 Agustus 2007
Peserta


(RIANA EKA SARIS,IP)



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
SEKRETARIAT DAERAH

JALAN YOS SUDARSO NO. 2 TELP. 0733-451008 FAX. 451440 TABA PINGIN
LUBUKLINGGAU - 31626

Lubuklinggau, 8 Agustus 2007

Kepada

Nomor : 489/ 578 /XI/2007
Lamp. : -
Hal : Penyampaian Nama Peserta Bimtek
Penyusunan Indeks Kepuasan
Masyarakat

Yth. Bapak Bupati Musi Rawas
Cq. Kepala Bagian Organisasi Setda
Kab. Musi Rawas
di -
Lubuklinggau.

Menindaklanjuti surat Bupati Musi Rawas Nomor 060/132/III/2007
tertanggal 7 Agustus 2007 tentang Permintaan Peserta Bimtek Penyusunan
Indeks Kepuasan Masyarakat, berikut kami sampaikan nama peserta yang akan
mengikuti kegiatan termaksud.

Nama : SUMIATI,S.Sos.
NIP : 440021639
Pangkat/Golongan : Penata Muda/III/b
Unit Kerja : Bagian Humas Setda Kab. Mura

Demikian hal ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak diucapkan
terima kasih.

KEPALA BAGIAN HUMAS
SETDA KAB. MUSI RAWAS

RIZAL EFFENDI, SH.
Pembina
NIP 050020978



BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Nama lengkap / Gelar | : Sumiati,S.Sos. |
| 2. NIP | : 440012639. |
| 3. Tempat/Tanggal lahir | : Bingin, 29 Nopember 1963. |
| 4. Jenis kelamin | : Perempuan. |
| 5. Agama | : Islam. |
| 6. Pangkat Gol./Ruang | : Penata Muda Tk.I / III.b |
| 7. Jabatan sekarang | : Staf Bagian Humas. |
| 8. Instansi | : Setda Kab.Musi Rawas. |
| 9. Pendidikan Umum Terakhir | : Strata I. |
| 10. a. Alamat Kantor | : Jl. Yos Sudarso Taba Pingin Lubuklinggau. |
| Telpon | : 451088. |
| b. Alamat Rumah | : Jl.Pattimua Rt.II No.88 Kel.Mesat Jaya. |
| Telp / Hp | : - |
| 11. Keluarga | : - |
| a. Nama Istri/Suami | : - |
| b. Jumlah anak | : 3 (tiga) Orang. |
| 12. Hobby | : Membaca. |

Lubuklinggau, 8 Agustus 2007

Peserta,

Sumiati,S.Sos
Nip.440021639





SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 TEL 0733-451008 FAX 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Nama lengkap/Gelar Endang Wahyuningsih
2. NIP 440027495.
3. Tempat/Tanggal Lahir Tebing Tinggi (Lahat).
10 Agustus 1964
4. Jenis Kelamin Perempuan
5. Agama Islam
6. Pangkat Gol/Ruang IIa (Penata Muda)
7. Jabatan Sekarang staf P P Lda Kab. Mura .
8. Instansi sekretariat Daerah.
9. Pendidikan Umum Terakhir D 3
- 10 a. Alamat Kantor Jl. Yos Sudarso Tb. Pingin LLG.
- Telp (0733) 7329495.
- b. Alamat Rumah Jl. Diponegoro No 109
Majapahit LLG.
- Telp / HP -
12. Keluarga
- a. Nama Istri Suami Supriyadi
- b. Jumlah Anak 2 Orang
13. Hobby Olah raga.

Lubuk Linggau. 22 - 8 - 2007

Peserta




(Endang W.)

BIO DATA

BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Nama : Edwar, S.Sos
2. NIP : 440027572.
3. Tempat/Tanggal Lahir : Karang Jaya, 15 Maret 1971.
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Agama : Islam
6. Pangkat Gol/Ruang : Penata, III/c
7. Jabatan Sekarang : Kasubbag Tata Usaha Setwan Kab. Mura.
8. Instansi : Sekretariat DPRD Kab. Mura.
9. Pendidikan Umum Terakhir : S. I
10. a. Alamat Kantor : Sekretariat DPRD Kab. Musi Rawas
Jl. Yos Sudarso Km. 7 No. 1 Lubuklinggau.
Telpon : (0733) 451087
- b. Alamat Rumah : Jl. Padat Karya RT.II NO. 79 Majapahit
Lubuklinggau.
Telpon : -
11. Keluarga :
 - a. Nama Istri : Wiwin. W, S.Sos.
 - b. Jumlah Anak : 2 (dua) Orang.
12. Hobby : Olahraga

Lubuk Linggau, 9 Agustus 2007

Peserta



(EDWAR, S.Sos)



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 ☎ 0733-451008 FAX. 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Nama lengkap/Gelar : SUPRITANTO, SP, MM
2. NIP : 080079059
3. Tempat/Tanggal Lahir : WONOSORO, 10 MEI 1963
4. Jenis Kelamin : LAKI - LAKI
5. Agama : ISLAM
6. Pangkat Gol/Ruang : PENATA (III/c)
7. Jabatan Sekarang : KASSUBD. PELAPORAN
8. Instansi : BAPPEDA KAB. MUSI RAWAS
9. Pendidikan Umum Terakhir : S2
10. a. Alamat Kantor : JLM. YOS SUDARSO KOMPLEK PEMPA
TABA PINGIN
Telp : (0733) 451565 - 451120
- b. Alamat Rumah : JEN. SPMA NO. 41 RT.I
KEURAHAN AIR KUTI
LUBUK LINGGAU TIMUR. I
Telp / HP :
12. Keluarga
 - a. Nama Istri : RAHMAWATI, SP
 - b. Jumlah Anak : 1 (SATU)
13. Hobby : OLAHRAGA



Lubuk Linggau, 07 AGUSTUS 2007

Peserta

(SUPRITANTO, SP, MM)



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
BADAN KOMINFO, PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Jl. RAYA PEMBAGUNAN KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA MUSI RAWAS
MUARA BELITI

Lubuklinggau, 09 Agustus 2007

Nomor : 040/ 127 /BKPK/2007
Lamp. : 1 (satu) lembar
Perihal : Peserta Bimbingan Teknis
Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepada

Yth. Bupati Musi Rawas
c/q. Kepala Bagian Organisasi Setda
Kabupaten Musi Rawas
di –

Lubuklinggau

Memenuhi Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Musi Rawas Nomor : 00/132/III/2007, tanggal 07 Agustus 2007 perihal tersebut diatas, bersama ini kami sampaikan data pegawai pada Badan Kominfo, Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas yang akan mengikuti Bimbingan Teknis Indeks Kepuasan Masyarakat.(daftar terlampir)

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

**KEPALA BADAN
KOMINFO, PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MUSI RAWAS**
a.n. SEKRETARIS


Drs. ABU HUSIN
Pembina Tk.I
NIP. 131106462

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Nama lengkap/Gelar : Wiwit Suprapti, SE
2. Nip. : 440034116
3. Tempat/tanggal lahir : Lubuklinggau, 15 Desember 1975
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Pangkat Gol Ruang : Penata Muda (III/a)
7. Jabatan sekarang : Staf BKPK Kab. Musi Rawas
8. Instansi : Badan Kominfo, Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas
9. Pendidikan Umum Terakhir : Strata Satu (S.1)
10. a. Alamat Kantor : Jl Raya Pembangunan Komplek Perkantoran Pemda Muara Beliti
Telp. : -
11. b. Alamat Rumah : Jl. Tapak Lebar II / 326 Sidorejo. Lubuklinggau Sum-sel
Telp. / Hp. : 0733 – 321959
12. Keluarga
a. Nama Istri : -
b. Jumlah Anak : -
13. Hobby : Membaca



Lubuklinggau, 09 Agustus 2007.

Peserta



(Wiwit Suprapti, SE)



SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 TELUK LINGGAU - 31626
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

- 1 Nama lengkap/Gelar *MUSDANI*
- 2 NIP *440.030.792.*
- 3 Tempat/Tanggal Lahir *MUARA LAKITAN 12.3.1969.*
- 4 Jenis Kelamin *Laki - Laki*
- 5 Agama *ISLAM.*
- 6 Pangkat Gol/Ruang *pengatur muda Iki. 11/6.*
- 7 Jabatan Sekarang *penyusunan program dan pelaporan*
- 8 Instansi *INSPEKTORAT kab. MURA.*
- 9 Pendidikan Umum Terakhir *SNIA.*
- 10 a Alamat Kantor *Jln Yos Sudarso Komplek perkantoran-
perkab MURA.*
- Telp
- b Alamat Rumah *Depan panti jompo
Jl. GARUDA KM 4. NO 42 RT VI
KEL. KAYUARA. LG. BARAT.
0813.73077006*
- Telp / HP
12. Keluarga
- a Nama Istri *NELLY AGUSTINA*
- b Jumlah Anak *Dua. 1 orang. Anak.*
- 13 Hobby *olah RAGA.*



Lubuk Linggau, 23 - 8 - 2007

Peserta

(Signature)
Musdani

BIO DATA PESERTA

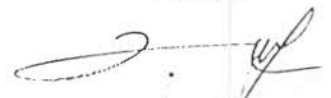
BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. Nama | : ZUNPRIZEL, S.Kep |
| 2. Tempat / Tanggal Lahir | : Lawang Agung / 10 Juni 1973 |
| 3. NIP. | : 140334501 |
| 4. Jenis Kelamin | : Laki - Laki |
| 5. Agama | : Islam |
| 6. Pangkat / Gol. Ruang | : Penata Muda. TK.I. / III b |
| 7. Jabatan Sekarang | : Ka.Sub.Bid. Asuhan Keperawatan |
| 8. Instansi | : RS. Dr. SOBIRIN |
| 9. Pendidikan Umum Terakhir | : S.1. Keperawatan |
| 10. Alamat Kantor | : JL. YOS SUDARSO NO. 1 LUBUK LINGGAU
: (0733) 321013 Faximille (0733) 324973 |
| 11. Alamat Rumah | : Kel. Sumber Harta RT. 03 RW. 01 |
| 12. Keluarga | : |
| a. Nama Istri | : YUSPITA HELMI |
| b. Jumlah Anak | : 2 Orang |
| 13. Hobby | : Olah Raga |



Lubuklinggau, 13 Agustus 2007.

Peserta



ZUNPRIZEL, S.Kep
NIP. 140 334 501

BIO DATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. Nama | : AGUS PRIANTO, SKM |
| 2. Tempat / Tanggal Lahir | : Jakarta / 21 Agustus 1971 |
| 3. NIP. | : 140317855 |
| 4. Jenis Kelamin | : Laki - Laki |
| 5. Agama | : Islam |
| 6. Pangkat / Gol. Ruang | : Penata Muda / III a |
| 7. Jabatan Sekarang | : Staf Bidang Pelayanan |
| 8. Instansi | : RS. Dr. SOBIRIN |
| 9. Pendidikan Umum Terakhir | : S.1. |
| 10. Alamat Kantor | : JL. YOS SUDARSO NO. 1 LUBUK LINGGAU
: (0733) 321013 Faximille (0733) 324973 |
| 11. Alamat Rumah | : Jl. Flamboyan No. 4 Rt. 05 Perumnas Lestari |
| 12. Keluarga | : |
| a. Nama Istri | : HENDRA WULANDARI |
| b. Jumlah Anak | : 3 Orang |
| 13. Hobby | : Olah Raga |



Lubuklinggau, 13 Agustus 2007

Peserta



AGUS PRIANTO, SKM
NIP. 140 317 855



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 ☎ 0733-451008 FAX. 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

**BIMBINGAN TEKNIS
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Nama lengkap/Gelar : TRI NILASARI
2. NIP : 440031588
3. Tempat/Tanggal Lahir : LUBUKLINGGAU, 12 JANUARI 1978
4. Jenis Kelamin : PEREMPUAN
5. Agama : ISLAM
6. Pangkat Gol/Ruang : PENGATUR MUDA / II.a
7. Jabatan Sekarang : STAF BKD KAB.MURA
8. Instansi : BADAN KEPEGAWATAN DAERAH KAB.MURA
9. Pendidikan Umum Terakhir : SMA
- 10 a. Alamat Kantor : JL.PEMBANGUNAN KOMP.PERKANTORAN PEMKAB.MURA
- Telp : (0733) 451045
- b. Alamat Rumah : JL.WARINGIN LINTAS RT.II.MEGANG
- Telp / HP : 085267034900
12. Keluarga
 - a. Nama Istri suami : M.PAHIP, S.Pd.I
 - b. Jumlah Anak : 1 orang
13. Hobby : olahraga

Lubuk Linggau, 10 Agustus 2007

Peserta



(TRI NILASARI
NIP.440031588)



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 ☎ 0733-451008 FAX. 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Nama lengkap/Gelar : *INDRANATA*
2. NIP : *380028783*
3. Tempat/Tanggal Lahir : *PADANG ULAK TANDING, 10 JANUARI 1956*
4. Jenis Kelamin : *LAKI - LAKI*
5. Agama : *ISLAM*
6. Pangkat Gol/Ruang : *PENATA NUDA TRI / III b*
7. Jabatan Sekarang : *STAF TU*
8. Instansi : *BKB & PRS*
9. Pendidikan Umum Terakhir : *SMAN*
10. a. Alamat Kantor : *KOMPLER PENAS TABA PINGIN*

Telp : *0733-451287*

b. Alamat Rumah : *JL. MAJAPAHIT NO 103 RT03 KEL. MAJAPAHIT*

Telp / HP : *085273689825*
12. Keluarga
 - a. Nama Istri : *MURLELA*
 - b. Jumlah Anak : *4 (EMPAT) ANAK*
13. Hobby : *OLAH RAGA*

Lubuk Linggau, *23 Agustus* 2007

Peserta

INDRANATA

380028783-

3 x 4
2 lembar



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS DINAS PERTANIAN

Jalan Raya Palembang Muara Beliti No. 02 Komplek Perkantoran Pemda 31661

Muara Beliti, 14 Agustus 2007.

Nomor : 800 / 987 / Perta / 2007
Lampiran : 1 (Satu) lembar.
Perihal : Peserta Bimbingan
teknis Indeks
Kepuasan Masyarakat.

Kepada

Yth. Bupati Musi Rawas

c/q. Kepala Bagian Organisasi
Setda Kabupaten Musi Rawas
di-

Lubuk Linggau.

Sehubungan dengan surat Bupati Musi Rawas Nomor. 060/132/III/2007 tgl. 7 Agustus 2007 perihal sama seperti tersebut pada pokok surat di atas, dengan ini kami sampaikan nama peserta Bimbingan teknis Indeks Kepuasan Masyarakat dari Dinas Pertanian Kabupaten Musi Rawas seperti terlampir.

Demikianlah untuk dimaklumi, terima kasih.



Kepala Dinas Pertanian
Kabupaten Musi Rawas,

Abd. Moiz b.M. Bakub, SP, MM.

Pembina Tk. I.

NIP. 080020713.



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS

DINAS PERTANIAN

Jalan Raya Palembang Muara Beliti No. 02 Komplek Perkantoran Pemda 31661

B I O D A T A P E R S E R T A

BIMBINGAN TEKNIS

PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. Nama lengkap dan Gelar | : OKTARIA ,SP.MM |
| 2. N I P | : 440 030 821 |
| 3. Tempat/Tanggal Lahir | : Lubuk Linggau 03 Oktober 1970 |
| 4. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 5. A g a m a | : I s l a m |
| 6. PangkatGol /Ruang | : Penata Muda Tk.1 III/b |
| 7. Jabatan Sekarang | : Staf Suodin Penyuluhan |
| 8. Instansi | : Dinas Pertanian Kabupaten Musi Rawas |
| 9. PendidikanUmum terakhir | : STRATA 2 (S2) |
| 10. a. Alamat Kantor | : Jl. Raya Palembang Muara Beliti No 2
Muara Beliti 31661 |
| Telpo | : |
| b. Alamat Rumah | : Jl Bengawan Solo No.1 Lubuk Linggau |
| Telp | : (0733) 322012 |
| 11. Keluarga | |
| a. Nama Suami | : Baheramsyah SM |
| b. Jumlah Anak | : 2 (dua) Orang |
| 12. H o h b y | : - |

Muara Beliti, 13 Agustus 2007

Peserta

O k t a r i a ,SP.MM
NIP 440 030 821



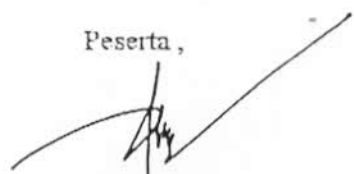
BIO DATA

1. Nama Lengkap : Herlie.SP
- 2 Nip : 080059610
- 3 Tempat/Tanggal Lahir : Lubuk Rumbai, 8 Nopember 1962
- 4 Agama : Islam
- 5 Jenis kelamin : Laki-laki
- 6 Pangkat Gol/Ruang : Penata TK I / III d
- 7 Jabatan : Kasi Pengamatan dan Peramalan OPT
- 8 Unit Instansi : Dinas Perkebunan
- 9 Pendidikan Terakhir : S.1 Pertanian
- 10 a. Alamat Rumah : JLPembangunan III
Telp : 452060
b. Alamat Rumah : Perumnas Nikan B.6 No.22
Tlp : 451149
- 11 Keluarga
a. Nama Istri : Dahli Safini
b. Jumlah Anak : 4 Orang
- 12 Hobby : Membaca

Lubuk linggau, 14 Agustus 2007



Peserta ,



HERLIE.SP

Nip. 080059660



PEMERINTAH KABUPATEN MUSIRAWAS
SEKRETARIAT DAERAH
Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 ☎ 0733-451008 FAX. 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

**BIMBINGAN TEKNIS
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

- 1 Nama lengkap/Gelar *EMI FARITA, S.Pi*
- 2 NIP *440028029*
- 3 Tempat/Tanggal Lahir *Tanjung Pandan, 4 Oktober 1977*
- 4 Jenis Kelamin *Perempuan*
- 5 Agama *Islam*
- 6 Pangkat Gol/Ruang *Penata Tk I / III d.*
- 7 Jabatan Sekarang *Kasi Ketenagaan*
- 8 Instansi *Dinas Peternakan dan Perikanan*
- 9 Pendidikan Umum Terakhir *S1 Perikanan*
- 10 a. Alamat Kantor *Komplek Perkantoran Perda
KAG. Mura
451 488*
- Telp
- b. Alamat Rumah *Komplek Graha Blok B NO. 42
Simpang Perbuk LUG.*
- Telp / HP *0813 738 13203*
- 11 Keluarga
- a. Nama Istri *Anici Aprizanto, S.P*
- b. Jumlah Anak *1 orang*
- 12 Hobby *Memancing*



Lubuk Linggau 22 Agustus 2007

Peserta

(EMI FARITA, S.Pi)



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS

SEKRETARIS DAERAH

Jl. Yos Sudarso No. 2 ☎ (0733) 451 008 FAX. 451 223 Taba Pingin
LUBUK LINGGAU 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS INDEKS KÉPUASAN MASYARAKAT

- | | | |
|-----------------------------|---|--|
| 1. Nama Lengkap | : | SUBIYANTO, SH |
| 2. NIP | : | 710 030 204 |
| 3. Tempat /Tanggal Lahir | : | Lubuklinggau, 21 Maret 1977 |
| 4. Jenis Kelamin | : | Laki - Laki |
| 5. Agama | : | Islam |
| 6. Pangkat Gol/Ruang | : | Pengatur Muda Tk. I / II.b |
| 7. Jabatan | : | Staf Dinas Kehutanan |
| 8. Unit/Intansi | : | Dinas Kehutanan Kabupaten Musi Rawas |
| 9. Pendidikan Umum Terakhir | : | Strata I (S1) |
| 10. a. Alamat Kantor | : | Jl. Pembangunan Komplek Perkantoran
Pemerintahan Kabupaten Musi Rawas |
| Telp | : | (0733) 451 142 |
| b. Alamat Rumah | : | Jl. Yos Sudarso Rt. 06 No. 09 Taba Pingin
Lubuklinggau |
| Telp | : | - |
| 11. Keluarga | : | |
| a. Nama Istri | : | Suzana Damayanti |
| b. Jumlah anak | : | 2 (Dua) Orang |
| 12. Hobby | : | Olah Raga |

Lubuklinggau, 20-08-2007

Peserta



(SUBIYANTO, SH)



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 ☎ 0733-451008 FAX. 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Nama lengkap/Gelar : Sri Juniarti
2. NIP : 440031592
3. Tempat/Tanggal Lahir : Belinyu, 23 Juni 1979
4. Jenis Kelamin : perempuan
5. Agama : Islam
6. Pangkat Gol/Ruang : pengatur muda CII/a)
7. Jabatan Sekarang : Staf Pada Subdin Pekar
8. Instansi : DIMAS PERINDAGROP KAB. MURA
9. Pendidikan Umum Terakhir : SMU
10. a. Alamat Kantor : Jln pembangunan 1 Taba pingin
Lubuk Linggau
- Telp : 451106
- b. Alamat Rumah : PERUMMAS NIKAN
Blok B2 NO - 80
- Telp / HP :
12. Keluarga
- a. Nama Istri /suami : Sawawi
- b. Jumlah Anak : 2(dua) orang
13. Hobby : Bernyanyi.

Lubuk Linggau, 16 - 07 - 2007

Peserta



(Sri Juniarti)



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 ☎ 0733-451008 FAX. 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Nama lengkap/Gelar : ERWINA YULISTIANTI, S.SN.
2. NIP : 440040645
3. Tempa/Tanggal Lahir : PALEMBANG, 31 Juli 1973
4. Jenis Kelamin : PEREMPUAN
5. Agama : ISLAM
6. Pangkat Gol/Ruang : PENATA MUDA / III₂
7. Jabatan Sekarang : STAF TATA USAHA DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
8. Instansi : DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN. PEMKAB. MURA
9. Pendidikan Umum Terakhir :
10. a. Alamat Kantor : Jl. RAYA YOS SUDARSO KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA
TABA PINGIN LUBUK LINGGAU.
- Telp : 0733 - 451727
- b. Alamat Rumah : Jl. KEDURANG NO 116 RT. 01 KEL. CERENG TABA
LUBUK LINGGAU TIMUR II.
- Telp / HP : 0812 7882319
12. Keluarga
 - a. Nama Istri : -
 - b. Jumlah Anak : -
13. Hobby :



Lubuk Linggau, 9 Agustus 2007

Peserta

(ERWINA YULISTIANTI, S.SN)



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 ☎ 0733-451008 FAX. 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Nama lengkap/Gelar : SUNARTO, S.Pd
2. NIP : 131902570
3. Tempat/Tanggal Lahir : SIPATUHU, 09 MARET 2007
4. Jenis Kelamin : LAKI - LAKI
5. Agama : ISLAM
6. Pangkat Gol/Ruang : PENATA TK.1/ III.d.
7. Jabatan Sekarang : STAF PLS SUBDIN DIKLUSEPORA
8. Instansi : DINAS PENDIDIKAN NASIONAL KAB. MUSI RAWAS
9. Pendidikan Umum Terakhir : SARJANA (S.1) FKIP UNSRI
10. a. Alamat Kantor : JALAN LINTAS SUMATERA KM 12,5
MUARA BELITI BARU KEC. MUARA BELITI 31611
- Telp : -
- b. Alamat Rumah : JALAN NANAS NO. 5 RT. 5 KELURAHAN MEGANG
KEC. LUBUKLINGGAU UTARA II KOTA
LUBUK LINGGAU
- Telp / HP : 0813 68917268
12. Keluarga
 - a. Nama Istri : KULYA HARTATI
 - b. Jumlah Anak : 4(EMPAT)
13. Hobby : OLAH RAGA (VOLY)

Lubuk Linggau, 21 AGUSTUS 2007

Peserta




(SUNARTO, S.Pd)



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 ☎ 0733-451008 FAX 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

- 1 Nama lengkap/Gelar
- 2 NIP
- 3 Tempat/Tanggal Lahir
- 4 Jenis Kelamin
- 5 Agama
- 6 Pangkat Gol/Ruang
- 7 Jabatan Sekarang
- 8 Instansi
- 9 Pendidikan Umum Terakhir
- 10 a Alamat Kantor

WAGIMAN, SH

440021247

Lb. Linggau, 18-08-1957

Laki - Laki

Islam

III/c

Kasi Evaluasi & Pelaporan
Dinas Kesehatan.

31.

Jl. Lumban No. 2 Lb. Linggau

451 059

Telp

- b Alamat Rumah

Jl. Pulau D. Do Permis Tayig Anu
Lb. Linggau Barat

Telp / HP

0733 - 324735

12. Keluarga

a Nama Istri

Rosneliana

b Jumlah Anak

4 (Empat) org.

13. Hobby

olah raga

Lubuk Linggau, 23 - 08 - 2007

Peserta



WAGIMAN, SH.



**PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**

Jl. Yos sudarso NO.18 Telp (0733) 451901 Fax.451901 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU 31626

Lubuk Linggau, / 5 Agustus 2007

Nomor : 800 / *dy* / I / Nkt / 2007
Lampiran : 1 (Satu) Lembar
Perihal : Calon Peserta Bimtek

Kepada Yth,
Bupati Musi Rawas
C.q. Kepala Bagian Organisasi
Setda Kab. Musi Rawas
Di -

Lubuk Linggau

Memenuhi Surat Bupati Musi Rawas No. 060 / 132 / III / 2006,
tanggal 07 Agustus 2007 Perihal pada pokok surat, dengan ini kami
sampaikan calon peserta dari Disnakertrans Kab. Musi Rawas seperti
biodata terlampir.

Demikian Penyampaian kami untuk diketahui dan dipergunakan
seperlunya.



Kepala Dinas,
A. BASRI SONI, BA. SH.
Pembina
Nip. 440 017 346



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 ☎ 0733-451008 FAX. 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

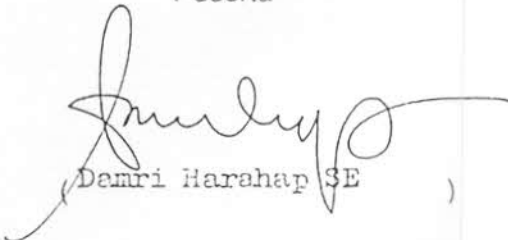
BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Nama lengkap/Gelar : Damri Harahap SE.
2. NIP : 160027503
3. Tempat/Tanggal Lahir : Padang Sidempuan, 4-4-1960
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Agama : Islam
6. Pangkat Gol/Ruang : Penata (III/c)
7. Jabatan Sekarang : Kasi PSDM
8. Instansi : DISNAKERTRANS KAB. MURA
9. Pendidikan Umum Terakhir : S 1
10. a. Alamat Kantor : Jln. YOS SUDARSO TB. PINGIN LIG.
Telp : 451901
b. Alamat Rumah : Jln. Rambutan Tb. Jemekeh
Telp / HP : 324654/0813368924533
12. Keluarga
 - a. Nama Istri : Lestari Marlina BSc
 - b. Jumlah Anak : 2 (dua) orang
13. Hobby : Sepak Bola

Lubuk Linggau, 14 Agustus 2007

Peserta

3 x 4
2 lembar


Damri Harahap SE



SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 ☎ 0733-451008 FAX. 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

- 1 Nama lengkap/Gelar : CIK ADIL
- 2 NIP : 050021185.
- 3 Tempat/Tanggal Lahir : PLC. 17 MARET 1957.
- 4 Jenis Kelamin : LK.
- 5 Agama : ISLAM.
- 6 Pangkat Gol/Ruang : PENATA TK I / III d.
- 7 Jabatan Sekarang : KASI PERTIMBANGAN DAN KEBERATAN.
- 8 Instansi : DINAS PENDAPATAN DAERAH. KAB. MURA.
- 9 Pendidikan Umum Terakhir : SMEA.
- 10 a Alamat Kantor : JIN. PEMBANGUNAN KOMPLEK PERKAN-
TORAN PENDA. KAB. MURA.
Telp : 451321.
- b Alamat Rumah : DEL. MAJAPAHIT RT. 3 NO. 26 REC.
LUBUK LINGGAU TIMOR I.
- Telp / HP : 7329027.
- 12 Keluarga : 2 ULATI.
- a Nama Istri : 3 CTIGAS.
- b Jumlah Anak : 0 LAH RAGA.
13. Hobby



Lubuk Linggau, 23-08 - 2007

Peserta


(CIK ADIL)



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 ☎ 0733-451008 FAX. 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Nama lengkap/Gelar : DESI MIARNI, SH
2. NIP : 490030722
3. Tempat/Tanggal Lahir : MUARA LAKITAN, 31-12-1975
4. Jenis Kelamin : PEREMPUAN
5. Agama : ISLAM
6. Pangkat Gol/Ruang : PEMATA MUDA / III-2
7. Jabatan Sekarang : Staf
8. Instansi : DIMAS KEPENDUDUKAN dan Catatan Sipil
9. Pendidikan Umum Terakhir : S1 HUKUM
10. a. Alamat Kantor : KOMPLEKS PEMDA MUSI RAWAS

Telp : 0733 451870

b. Alamat Rumah : DL. SUMAIDI * KEL WATERFANG

Telp / HP : 081373033381

12. Keluarga

a. Nama Istri :

b. Jumlah Anak :

13. Hobby

: OLAH RAGA

Lubuk Linggau, 21 AGUSTUS 2007

Peserta



(DESI MIARNI, SH)



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
KANTOR SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Jl. YOS SUDARSO NO. 2 SAMPING AUDITORIUM PEMDA (0733) 451559
TABA PINGIN LUBUK LINGGAU 31626

Lubuklinggau, 09 Agustus 2007

Nomor : 900/276/Sat.Pol.PP/2007
Jumlah Lembaran : 1 (satu) lembar
Perihal : Penyampaian nama peserta
bimbingan teknis indeks
kepuasan masyarakat

Kepada
Yth. Bupati Musi Rawas
Cq. Kepala Bagian Organisasi
Setda Kabupaten Musi Rawas
di -

Lubuklinggau

Sehubungan dengan Surat Bupati Musi Rawas Nomor : 060/132/III/2007 tanggal 7 Agustus 2007 Perihal Permintaan nama peserta bimbingan teknis indeks kepuasan masyarakat bersama ini kami sampaikan biodata peserta diklat dimaksud sebagai mana terlampir.

Demikian untuk dimaklumi dan terima kasih.



KEPALA KANTOR SAT.POL.PP
KABUPATEN MUSI RAWAS,

Drs. H. MANSYUR DANIEL, MM
Pembina Tk. I
NIP. 440016230

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Nama lengkap / Gelar | : RUMIYANA SUSANTI |
| 2. NIP | : 440030869 |
| 3. Tempat / Tanggal Lahir | : Bingin Teluk / 21 Mei 1974 |
| 4. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 5. Agama | : Islam |
| 6. Pangkat Gol / Ruang | : Pengatur Muda / II.a |
| 7. Jabatan Sekarang | : Staf. TU Sat. Pol. PP Kab. Mura |
| 8. Instansi | : Satuan Polisi Pamong Praja |
| 9. Pendidikan Umum Terakhir | : SMU |
| 10. a. Alamat Kantor | : Jln. Yos Sudarso No. 02 Samping Auditorium
Pemerintah Kabupaten Musi Rawas |
| b. Telp | : 0733 – 451559 |
| 11. Keluarga | |
| a. Nama Suami | : AMUDI |
| b. Jumlah Anak | : 3 (tiga) |
| 12. Hobby | : - |

Lubuklinggau, Agustus 2007

Peserta



(RUMIYANA SUSANTI)



SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 ☎ 0733-451008 FAX. 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

- 1 Nama lengkap/Gelar Ir. TRI RETIYANTO, M.M.
- 2 NIP 010259335
- 3 Tempat/Tanggal Lahir KLATEN, 28 FEBRUARI 1968
- 4 Jenis Kelamin Laki - Laki
- 5 Agama ISLAM
- 6 Pangkat Gol/Ruang PENATA TK I (III/d)
- 7 Jabatan Sekarang KASIR SOSIAL BUDAYA
- 8 Instansi KANTOR PMD KAB. MUSI RAWAS
- 9 Pendidikan Umum Terakhir S2. STIE MITRA INDONESIA YOGYAKARTA
- 10 a Alamat Kantor Jl. Yos Sudarso Komplek Pemda TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU
Telp (0733) 451013
b Alamat Rumah Perumahan Mkan Blok C3 NO.13
Kel Mkan jaya Lubuk Linggau
Telp / HP (0733) 451280 / 081367980083
- 12 Keluarga
a Nama Istri ZAINABA
b Jumlah Anak 2 (Dua)
- 13 Hobby Olah Raga, Membaca.

Lubuk Linggau, 21 Agustus 2007

Peserta



(Ir. Tri Retiyanto, M.M.)



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT
Jalan Lepter Silampari Komplek Pemda Telp. (0733) 451042 Taha Pinggir 31626
LUBUK LINGGAU

Lubuklinggau, 8 Agustus 2007

Kepada
Yth. Bupati Musi Rawas
Cq. Kepala Bagian Organisasi
Setda Kabupaten Musi Rawas
di -
LUBUK LINGGAU

SURAT PENGANTAR

Nomor : 893/ 441 /KBPM/2007

NO	JENIS SURAT	BANYAK	KETERANGAN
1	Bersama ini kami sampaikan nama peserta Bimbingan Tehnis Indeks Kepuasan Masyarakat dari Kantor Kesbang dan Linmas Kabupaten Musi Rawas .	1 (satu) Berkas	Disampaikan dengan hormat untuk bahan selanjutnya terima kasih. Sesuai dengan surat Nomor : 060/132/III/2006 tanggal 7-Agustus 2007

KAKAN KESBANG DAN LINMAS
KABUPATEN MUSI RAWAS

BAIDOWIE, BA
Pembina Tk. I
Nip. 010068991



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT
Jalan Lapter Silampari Komplek Pemda Telp. (0733) 451042 Taba Pingin 31626
LUBUK LINGGAU

BIODATA PESERTA

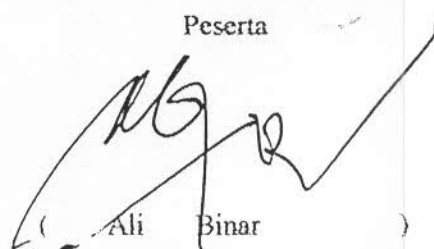
**BIMBINGAN TEKNIS
PENYUSUNA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Nama lengkap/Gelar | : Ali Binar, S.Ip |
| 2. Nip | : 010062941 |
| 3. Tempat/Tanggal Lahir | : Terawas, 03 April 1960 |
| 4. Jenis Kelamin | : Laki- Laki |
| 5. Agama | : Islam |
| 6. Pangkat Gol/Ruang | : Penata Muda / III a . |
| 7. Jabatan Sekarang | : Staf. |
| 8. Instansi | : Kantor Kesbang dan Linmas |
| 9. Pendidikan Umur Terakhir | : S1 |
| 10. a Alamat Kantor | : Jl Lapter Silampari |
| Telp. | : 0733 451042 |
| b. Alamat Rumah | : Jalan Moning Sepati Rt 02 No 55 Taba Pingin |
| Telp. / HP | : |
| 12. Keluarga | |
| a. Nama Istri | : Rusmini |
| 13. Hoby | : Ola Raga |
| b. Jumlah Anak | : 3 Orang |



Lubuk Linggau, 08 Agustus 2007

Peserta


(Ali Binar)



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
KANTOR PEMUDA DAN OLAH RAGA
Alamat : JL. Depati Said No. 100 Kel. Sidorejo Telpun 0733-321352
LUBUKLINGGAU

Kode Pos 31616

Lubuklinggau, 10 Agustus 2007

Nomor : 065/164/Kanpora/2007
Lamp. : 1 (satu) lembar
Perihal : Biodata Calon Peserta
Bimtek IKM

Kepada Yth.

Bapak Bupati Musi Rawas

Cq. Kepala Bagian Organisasi Setda

Kabupaten Musi Rawas

Di -

Lubuklinggau

Sehubungan surat Bapak Bupati Musi Rawas Nomor : 060/132/III/2007
tanggal 7 Agustus 2007 perihal seperti pada pokok surat diatas, maka bersama ini
kami sampaikan Biodata Peserta Bin.tek yang dimaksud sebagaimana terlampir.
Demikian untuk diketahui dan terima kasih.



Kepala Kantor,

[Signature]
Drs. Saari Zahri, MM.
Pembina Tk. I
NIP 131601628



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RAYA YOS SUDARSO NO. 2 ☎ 0733-451008 FAX. 451440 TABA PINGIN
LUBUK LINGGAU - 31626

BIODATA PESERTA

BIMBINGAN TEKNIS PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Nama lengkap/Gelar : MEI JUANDA, SH
2. NIP : 440 032 054
3. Tempat/Tanggal Lahir : MUARA LAKITAM, 14 MEI 1973
4. Jenis Kelamin : LAKI-LAKI
5. Agama : ISLAM
6. Pangkat Gol/Ruang : PEMBATA MUDA / III.a
7. Jabatan Sekarang : WAKIL SEKRETARIS KORPRI UNIT
8. Instansi : KANTOR PEMUDA DAN OLAHRAGA KAB. MUSI RAWAS
9. Pendidikan Umum Terakhir : SRATA I / ILMU HUKUM
10. a. Alamat Kantor : JL. DEPATI SAID NO. 100 KEL. SIDO REJO LUBUK LINGGAU
- Telp : 0733.321352
- b. Alamat Rumah : JL. KELUARGA NO. 14 RT. 06 KEL. MAJAPAHIT LUBUK LINGGAU TIMUR I.
- Telp / HP : 0813. 68 68 38 58
12. Keluarga
 - a. Nama Istri : HERLINA YULIANTI, A.Md
 - b. Jumlah Anak : 3 (TIGA)
13. Hobby : OLAHRAGA BADMINTON

Lubuk Linggau, 10 AGUSTUS 2007

Peserta

(MEI JUANDA, SH)



