

Modul Praktikum Indeks Kepuasan Masyarakat

Mata Kuliah
Manajemen Pelayanan Publik

Dosen Pengampu :
Atik Septi Winarsih

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fisipol Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta
2012

FORMAT RANCANGAN PRAKTIKUM

MATA KULIAH : MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

SEMESTER : V SKS : 3

1. TUJUAN PRAKTIKUM :

Meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap berbagai jenis penyelenggaraan pelayanan di organisasi pelayanan publik

2. URAIAN TUGAS PRAKTIKUM

a. Obyek Praktikum

Model Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan.

b. Yang harus dikerjakan dan batasan-batasan

* Mahasiswa mengisi lembar kerja (LK-5)

* Mahasiswa menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan.

* Mahasiswa membuat laporan portofolio praktikum

c. Metode/cara/prosedur praktikum

* Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan secara manual dan dengan menggunakan komputer

* Cara melakukan praktikum :

* Mahasiswa memasukkan unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat ke dalam format LK-5 yang telah disediakan dalam program komputer 3

* Mahasiswa menghitung dengan menggunakan komputer total Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan dan memasukkannya ke dalam format LK-5

* Mahasiswa melakukan pengujian kualitas data pendapat masyarakat yang telah dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan pokok. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan.

* Mahasiswa membuat laporan dalam bentuk hard copy dan soft copy

d. Deskripsi Laporan Praktikum

1. Laporan praktikum dibuat dalam bentuk hard copy dan soft copy

2. Dikumpulkan maksimum 20 hari setelah praktikum dilakukan

3. Format laporan mencakup antara lain:

* Judul Praktikum

* Nama dan nomor mahasiswa

* Lembar Kerja Praktikum (LK-5)

* Hasil penghitungan indeks secara manual dan dengan menggunakan komputer

* Format laporan praktikum dijilid rapi dengan cover kertas warna putih

* Font yang digunakan Times New Roman 12

* Kertas A-4 (kuarto)

* Melampirkan Daftar Pustaka yang digunakan untuk menyusun laporan

3. KRITERIA PENILAIAN

a. Ketepatan Waktu mengumpulkan laporan (keterlambatan 1 hari nilai dikurangi 10%, terlambat 2 hari 20%, terlambat 3 hari 30%, terlambat 4 hari 40% dan lebih dari 5 hari tidak mendapatkan nilai atau = 0)

b. Ketepatan menghitung Indeks.

- c. Ketepatan menyimpulkan hasil perhitungan.

Unsur-Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

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

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

LEMBAR KERJA

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN IKM DI KANTOR KECAMATAN

A. Persiapan

1. 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.

2. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14+1) \times 10 = 150$ responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di :

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada saat sibuk;
- 2) Di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu pada saat responden di rumah.

3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 15 (limabelas) hari dengan rincian sebagai berikut :

- a. Persiapan, 2 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 5 hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 3 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 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.

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 :

$$\begin{array}{lcl} \text{Bobot nilai} & \text{Jumlah bobot} & 1 \\ \text{rata-rata} & = \frac{\text{-----}}{\text{-----}} = & \frac{1}{14} = 0,071 \\ \text{tertimbang} & \text{Jumlah unsur} & 14 \end{array}$$

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

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut 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 PER-SEPSI	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/system 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 table berikut :

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

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

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

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

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = 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.

LAMPIRAN-LAMPIRAN :

CONTOH KUESIONER IKM

I. Data Masyarakat (Responden)

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Nomor Responden(Diisi petugas)

Umur.....tahun

Jenis Kelamin 1. Laki-Laki 2 . Perempuan

Pendidikan Terakhir 1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4

2. SLTP 5. S-1

3. SLTA 6. S-2 Keatas

Pekerjaan Utama 1. PNS/TNI/Polri 4.
Pelajar/Mahasiswa

2. Pegawai Swasta 5. Lainnya

3. Wiraswasta/Usahawan

PETUNJUK PENGISIAN

1. Berilah tanda silang (x) atau lingkaran pada jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i pilih.

2. Mohon dalam memberikan jawaban yang sejujurnya, tidak perlu ragu untuk memilih jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i. Identitas Bapak/Ibu/Sdr akan kami rahasiakan

No. Pertanyaan

A.1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Rumah Sakit ini ?

- a. Bertele-tele
- b. Agak Bertele-tele
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat

2. Bagaimanakah kunjungan dokter yang melayani Anda?

- a. Tidak Tepat
- b. Kurang Tepat
- c. Tepat
- d. Sangat Sesuai Jadwal

B.3 Bagaimanakah tindakan dokter/perawat jika Anda membutuhkan pelayanan?

- a. Tidak Melayani
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat Melayani

4. Bagaimanakah kemampuan dokter/perawat dalam merespon keluhan Anda?

- a. Tidak Mampu
- b. Kurang Mampu
- c. Mampu
- d. Sangat Mampu

5. Apabila Anda membutuhkan informasi umum, bagaimanakah dokter/perawat dalam memberikan informasinya?

- a. Lambat Dalam Memberi Informasi
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat Memberi Informasi

C.6. Apakah Anda yakin dengan kemampuan dokter dalam mendiagnosa penyakit Anda?

- a. Tidak Yakin
- b. Kurang Yakin
- c. Yakin
- d. Sangat Yakin

7. Bagaimanakah kemampuan dokter/perawat dalam melayani Anda?

- a. Tidak Mampu
- b. Kurang Mampu
- c. Mampu
- d. Sangat Mampu

8. Apakah mereka Sopan dan ramah kepada Anda?

- a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah
- c. Sopan dan Ramah
- d. Sangat Sopan dan Ramah

9 Apakah Anda yakin dengan keamanan pelayanan medis terhadap Anda?

- a. Tidak Yakin
- b. Kurang Yakin
- c. Yakin
- d. Sangat Yakin

D. 10. Apakah dokter/perawat memberikan perhatian khusus pada Anda?

- a. Tidak Memberi Perhatian
- b. Kurang Memberi Perhatian
- c. Memberi Perhatian
- d. Sangat Memberi Perhatian

11. Apakah dokter/perawat memberikan perhatian pada keluhan Anda?

- a. Tidak Memberi Perhatian
- b. Kurang Memberi Perhatian
- c. Memberi Perhatian
- d. Sangat Memberi Perhatian

12. Apakah mereka adil dalam memberikan pelayanan?

- a. Tidak Adil
- b. Kurang Adil
- c. Adil
- d. Sangat Adil

13. Bagaimana kondisi keamanan rumah sakit ini?

- a. Tidak Aman
- b. Kurang Aman
- c. Aman
- d. Sangat Aman

E. 14. Bagaimana kebersihan, kerapihan dan kenyamanan rumah sakit ini?

- a. Tidak Bersih, Tdk Rapih, Tdk Nyaman
- b. Kurang
- c. Bersih, Rapih dan Nyaman
- d. Sangat Bersih, Rapih, Nyaman

15. Bagaimana penataan eksterior dan interior rumah sakit ini?

- a. Jelek
- b. Kurang Bagus
- c. Bagus
- d. Sangat Bagus

16. Bagaimana kelengkapan alat-alat pemeriksaan/pengobatan?

- a. Tidak lengkap
- b. Kurang lengkap
- c. Lengkap
- d. Sangat Lengkap

17. Bagaimana kebersihan dan kerapihan penampilan dokter/perawat Anda?

- a. Tidak Bersih dan Tidak Rapi
- b. Kurang Bersih & Kurang Rapi
- c. Bersih & Rapi
- d. Sangat Bersih dan Rapih

F.18 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?

- a. Tidak Wajar
- b. Kurang Wajar
- c. Wajar
- d. Sangat Wajar

19. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?

- a. Selalu tidak Sesuai
- b. Kurang Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

Keluhan:

.....
.....

Kesan :

.....
.....

KEPMENPAN

NOMOR : 63/KEP/M.PAN/7/2003

TANGGAL : 10 Juli 2003

PEDOMAN UMUM

PENYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas dari KKN.

Perwujudan nyata dari sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Tap MPR tersebut antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititikbertkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

Berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk

melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan informasi on-line, perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada Instansi Pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman.

Oleh karena itu untuk mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap peningkatan kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2 Maksud dan Tujuan

1. Maksud pedoman umum ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.
2. Tujuan pedoman umum ini adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

1.3 Pengertian Umum

1. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.

3. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
4. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
7. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

2. Hakekat Pelayanan Publik

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

3. Asas Pelayanan Publik

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Kelompok Pelayanan Publik

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspior, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pendaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik

5.1 Prinsip Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- #### 3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

5.2 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

5.3 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik Terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan

b. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu

4. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan sebagaimana tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola

penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana ditetapkan dalam pedoman ini.

5.4 Biaya Pelayanan Publik

Penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
2. Nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa;
3. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan;
4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

5.5 Pelayanan Bagi Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Wanita Hamil dan Balita

Penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita

5.6 Pelayanan Khusus

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu seperti pelayanan transportasi, kesehatan, dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus, dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, seperti ruang perawatan VIP di rumah sakit, dan gerbong eksekutif kereta api

5.7 Biro Jasa Pelayanan

Pengurusan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat. Namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dimungkinkan adanya biro jasa untuk membantu penyelenggaraan pelayanan publik. Status biro jasa tersebut harus jelas, memiliki ijin usaha dari instansi yang berwenang dan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanannya harus berkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan yang bersangkutan, terutama dalam hal yang menyangkut persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan, sepanjang tidak mengganggu fungsi penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai contoh, biro jasa perjalanan angkutan udara, laut dan darat.

5.8 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

5.9 Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan melalui :

1. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

5.10 Penyelesaian Pengaduan

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. Untuk menampung pengaduan masyarakat tersebut, unit pelayanan menyediakan loket/kotak pengaduan. Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Prioritas penyelesaian pengaduan;
2. Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
3. Prosedur penyelesaian pengaduan;
4. Rekomendasi penyelesaian pengaduan;
5. Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
6. Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
7. Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan;
8. Dokumentasi penyelesaian pengaduan.

5.11 Penyelesaian Sengketa

Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

5.12 Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai baik perlu

diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan.

Sedangkan penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, perlu terus melakukan upaya peningkatan. Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik harus menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.

6. Penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik digunakan sebagai landasan penyusunan standar pelayanan oleh masing-masing pimpinan unit penyelenggara pelayanan. Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat:

a. Landasan Hukum Pelayanan Publik

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

b. Maksud dan Tujuan Pelayanan Publik

Hal-hal yang akan dicapai dari penyelenggaraan pelayanan.

c. Sistem dan Prosedur Pelayanan Publik

Sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat :

- i. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan;
- ii. Tata cara penanganan pelayanan;
- iii. Tata cara penyampaian hasil pelayanan; dan
- iv. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan.

d. Persyaratan Pelayanan Publik

Persyaratan teknis dan administratif harus dipenuhi oleh masyarakat penerima pelayanan.

e. Biaya Pelayanan Publik

Besaran biaya dan rincian biaya pelayanan publik.

f. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian pelayanan publik.

g. Hak dan Kewajiban

Hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan publik

h. Pejabat Penerima Pengaduan Pelayanan Publik

Penunjukan pejabat yang menangani pengaduan pelayanan publik

Pimpinan Instansi Pemerintah pusat dan daerah menetapkan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya masing-masing.

7. Lain-lain

- a) Dalam menyusun petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik dapat berkonsultasi dengan kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- b) Masukan, saran dan penyempurnaan terhadap pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, disampaikan kepada Sekretaris Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara