



WALIKOTA SURABAYA  
PROVINSI JAWA TIMUR

SALINAN

PERATURAN WALIKOTA SURABAYA  
NOMOR 77 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURABAYA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SURABAYA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, perlu dilakukan survey kepuasan masyarakat secara berkala dengan mendasarkan pada ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
  - b. bahwa dalam rangka efektifitas dan efisiensi dalam proses Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, perlu diatur Peraturan Walikota terkait Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur/Jawa Tengah/Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6938);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 186);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

9. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 10) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 3);

MEMUTUSKAN :

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

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Surabaya.
2. Walikota adalah Walikota Surabaya.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Surabaya.
4. Bagian Organisasi adalah Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya.
5. Perangkat Daerah adalah unsur Pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi wewenang daerah.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

8. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
10. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
11. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat Unsur SKM adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
12. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka.
13. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan (triwulan), 6 (enam) bulan (semester) atau paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
14. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
15. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik.
16. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pelaksanaan survei sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi unit penyelenggara pelayanan publik dalam penyusunan, penetapan dan pelaksanaan SKM di Lingkungan Pemerintah Daerah.

### Pasal 3

Tujuan ditetapkan peraturannya adalah :

- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan;
- c. mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unit pelayanan publik;
- d. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- e. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- f. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB III KEWAJIBAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

### Pasal 4

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan SKM secara berkala paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab masing-masing penyelenggara pelayanan publik.

### Pasal 5

Dalam melaksanakan SKM sebagaimana dimaksud Pasal 4 dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Transparan, yaitu hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat;

- b. Partisipatif, yaitu dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya;
- c. Akuntabel, hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawaban secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku;
- d. Berkesinambungan, SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan;
- e. Keadilan, pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental; dan
- f. Netralitas, dalam melakukan SKM, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### BAB IV UNSUR SKM

##### Pasal 6

- (1) Unsur SKM bagi unit penyelenggara pelayanan publik paling sedikit meliputi 9 (sembilan) unsur sebagai berikut :
  - a. persyaratan pelayanan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
  - c. waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
  - d. biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
  - e. produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

- f. kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
  - g. perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
  - h. penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
  - i. sarana dan prasarana, yaitu sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan dan digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin), sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).
- (2) Unsur SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan.
- (3) Unsur SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f dan huruf g dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

## BAB V PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### Pasal 7

SKM dilaksanakan terhadap seluruh jenis layanan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan dengan menggunakan metode survei berupa kuesioner elektronik (*e-survei*) melalui aplikasi.

### Pasal 8

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

- a. menyusun instrumen survei;
- b. menentukan responden;
- c. melaksanakan survei;

- d. mengolah hasil survei; dan
- e. menyajikan dan melaporkan hasil.

#### Pasal 9

- (1) Instrumen survei dikembangkan dari unsur survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 kemudian disusun dalam bentuk kuesioner survei dan dapat ditambahkan dengan beberapa hal sebagai berikut :
  - a. profil singkat pelayanan yang disurvei;
  - b. informasi umum tentang responden; dan
  - c. pengelompokan jenis responden.
- (2) Setiap penyelenggara pelayanan publik mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka dimungkinkan untuk :
  - a. menambah unsur survei yang dianggap relevan; dan
  - b. memberikan bobot yang berbeda terhadap unsur survei yang dominan sesuai dengan jenis layanan.
- (3) Sekretaris Daerah melalui Bagian yang membidangi pelayanan publik dan ketatalaksanaan mengkoordinasikan instrumen survei dan penentuan jumlah minimal responden.
- (4) Dalam melakukan pengkoordinasian sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Bagian dapat bekerja sama dengan tenaga ahli.
- (5) Contoh format kuesioner survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

#### Pasal 10

Pengumpulan data survei dilakukan oleh unit pelayanan publik dengan menugaskan petugas pelayanan untuk memandu masyarakat yang telah menerima pelayanan dalam proses pengisian survei.

## Pasal 11

- (1) Penentuan jumlah responden, pemilihan metode dan pengolahan data disesuaikan dengan kaidah penelitian ilmiah.
- (2) Contoh format pengolahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

## Pasal 12

Terhadap hasil pengumpulan data dan pengolahan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dilakukan analisis dan penyusunan laporan.

## BAB VI PUBLIKASI DAN LAPORAN

## Pasal 13

- (1) Hasil SKM berupa IKM.
- (2) Bagian yang membidangi pelayanan publik dan ketatalaksanaan menganalisis hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk merumuskan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib mempublikasikan hasil SKM dan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan kepada masyarakat.
- (4) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diselenggarakan di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan daring, Website Penyelenggara Pelayanan Publik atau media jejaring sosial.

## BAB VII PELAPORAN, MONITORING DAN EVALUASI

## Pasal 14

Hasil SKM dilaporkan oleh Bagian yang membidangi pelayanan publik dan ketatalaksanaan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 15

- (1) Sekretaris Daerah melalui Bagian yang membidangi pelayanan publik dan ketatalaksanaan melakukan pembinaan monitoring dan evaluasi kepada Perangkat Daerah/Unit Penyelenggaraan Pelayanan terhadap pencapaian penyelenggaraan pelayanan publik berdasar hasil SKM.
- (2) Evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

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

Ditetapkan di Surabaya  
pada tanggal 9 Agustus 2022

WALIKOTA SURABAYA,

ttd

ERI CAHYADI

Diundangkan di Surabaya  
pada tanggal 9 Agustus 2022

SEKRETARIS DAERAH KOTA SURABAYA,

ttd

HENDRO GUNAWAN

BERITA DAERAH KOTA SURABAYA TAHUN 2022 NOMOR 78

Salinan sesuai dengan aslinya,  
KEPALA BAGIAN  
HUKUM DAN KERJASAMA



Sidharta Praditya Revienda Putra, SH.,MH.  
Jaksa Madya  
NIP. 19780307 200501 1 004

LAMPIRAN I PERATURAN WALIKOTA SURABAYA  
 NOMOR : 77 TAHUN 2022  
 TANGGAL : 9 AGUSTUS 2022

---

CONTOH FORMAT KUESIONER SURVEI

Profil Responden:

- |                     |   |                  |   |                       |   |
|---------------------|---|------------------|---|-----------------------|---|
| 1. Nama Responden   | : | 4. Jenis Kelamin | : | 8. Nama Unit Layanan  | : |
| 2. Alamat Responden | : | 5. Usia          | : | 9. Jenis Layanan Yang | : |
| 3. No. HP           | : | 6. Pendidikan    | : | Diterima              | : |
|                     |   | 7. Pekerjaan     | : | 10. Biaya             | : |

A. Kuisisioner untuk pelayanan daring (*online*)

No.	Pertanyaan	Skor Jawaban			
		1	2	3	4
1	Apakah Persyaratan layanan mudah untuk dipenuhi?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
2	Bagaimana Prosedur pelayanan?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
3	Bagaimana kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan dengan yang dijanjikan?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
4	Bagaimana kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang sudah ditetapkan?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
5	Bagaimana hasil pelayanan yang diterima?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
6	Bagaimana kemudahan akses/membuka situs website?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
7	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan/pengoperasian website?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
8	Bagaimana ketersediaan dan penanganan pengaduan layanan?	Tidak Ada	Ada Tetapi Tidak Ada respon/ penyelesaian	Ada dan dijelaskan mekanismenya	Ada dan dijelaskan mekanismenya serta diumumkan tindaklanjutnya
9	Bagaimana tampilan website?	Buruk	Kurang Menarik	Menarik	Sangat Menarik

B. Kuisisioner untuk pelayanan di loket pelayanan (*offline*)

No.	Pertanyaan	Skor Jawaban			
		1	2	3	4
1	Apakah Persyaratan layanan mudah untuk dipenuhi?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
2	Bagaimana Prosedur pelayanan?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
3	Bagaimana kecepatan waktu pelayanan di loket pelayanan?	Sangat lambat	Lambat	Cepat	Sangat Cepat
4	Bagaimana kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan dengan yang dijanjikan?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
5	Bagaimana kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang sudah ditetapkan	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
6	Bagaimana hasil pelayanan yang diterima?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
7	Bagaimana kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan layanan?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten
8	Bagaimana keramahan kesopan petugas pelayanan?	Tidak Ramah dan Sopan	Kurang Ramah dan Sopan	Ramah dan Sopan	Sangat Ramah dan Sopan
9	Bagaimana ketersediaan dan penangan pengaduan layanan?	Tidak Ada	Ada Tetapi Tidak Ada respon/ penyelesaian	Ada dan dijelaskan mekanismenya	Ada dan dijelaskan mekanismenya serta diumumkan tindaklanjutnya
10	Bagaimana kondisi sarana dan prasarana penunjang layanan (ruang tunggu, kursi tunggu, pendingin ruangan, system antrian, dan tempat parkir)?	Buruk	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik

WALIKOTA SURABAYA,

ttd

ERI CAHYADI

Salinan sesuai dengan aslinya,  
KEPALA BAGIAN  
HUKUM DAN KERJASAMA

 Sidharta Praditya Fevierda Putra, SH.,MH.  
Jaksa Medya

NIP. 19780307 200501 1 004

LAMPIRAN II PERATURAN WALIKOTA SURABAYA  
 NOMOR : 77 TAHUN 2022  
 TANGGAL : 9 AGUSTUS 2022

CONTOH FORMAT PENGOLAHAN DATA

A. FORMAT PENGOLAHAN HASIL SKM

No. Resp.	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
$NRR = (\sum \text{NILAI}) / (\text{JUMLAH RESP.})$									
Bobot nilai rata-rata tertimbang									
NRR*Bobot									
									IKM = $\sum (\text{NRR} * \text{Bobot})$

B. KATEGORISASI HASIL SKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

C. REKAPITULASI HASIL SKM

Unit Pelayanan :  
Alamat :  
Telephone/Fax :

No	Nama Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Ket
1					
2					
3					
4					
5					
.					
.					
.					
IKM Unit Pelayanan					

Keterangan:

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

---

WALIKOTA SURABAYA,

ttd

ERI CAHYADI

Salinan sesuai dengan aslinya,  
KEPALA BAGIAN  
HUKUM DAN KERJASAMA

  
Sidharta Praditya Revienda Putra, SH.,MH.  
Jaksa Madya  
NIP. 19780307 200501 1 004