



SALINAN

PERATURAN
REKTOR INSTITUT SENI INDONESIA SURAKARTA
NOMOR 15 TAHUN 2019

TENTANG
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN
TRIDHARMA PERGURUAN TINGGI PADA INSTITUT SENI INDONESIA
SURAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
REKTOR INSTITUT SENI INDONESIA SURAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas Institut Seni Indonesia Surakarta dalam pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Rektor Institut Seni Indonesia Surakarta tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Tridharma Perguruan Tinggi Pada Institut Seni Indonesia Surakarta.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 158);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 71);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

6. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 50 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1496);
7. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1462);
8. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 17 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Seni Indonesia Surakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 626);
9. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 29 Tahun 2017 tentang Statuta Institut Seni Indonesia Surakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 615);
10. Peraturan Rektor Institut Seni Indonesia Surakarta Nomor 1 Tahun 2017 tanggal 27 Oktober 2017 tentang Tata Cara Pembentukan Peraturan Internal Institut Seni Indonesia Surakarta.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN REKTOR INSTITUT SENI INDONESIA SURAKARTA TENTANG INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN TRIDHARMA PERGURUAN TINGGI PADA INSTITUT SENI INDONESIA SURAKARTA.

BAB 1 KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Rektor ini yang dimaksud dengan:

- (1) Institut Seni Indonesia Surakarta yang selanjutnya disingkat ISI Surakarta, dalam Peraturan ini kemudian disebut dengan Institut adalah perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan akademik dan dapat menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam berbagai rumpun ilmu pengetahuan dan/atau teknologi dan jika memenuhi syarat dapat menyelenggarakan pendidikan profesi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

- (2) Tridharma Perguruan Tinggi selanjutnya disingkat Tridharma adalah kewajiban Institut untuk menyelenggarakan Pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
- (3) Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan Institut.
- (4) Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- (5) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Institut.
- (6) Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester), atau minimal 1 (satu) tahun sekali.
- (7) Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei.
- (8) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai Institut yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- (9) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari Institut.
- (10) Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada Institut.
- (11) Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja Institut.
- (12) Responden adalah penerima pelayanan Institut yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari Institut.
- (13) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Institut sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II TUJUAN, SASARAN DAN MANFAAT

Pasal 2

- (1) IKM dalam Peraturan Rektor ini adalah upaya perbaikan pelayanan publik dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan Institut serta mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan Institut.
- (2) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan kepada Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Pasal 3

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Institut menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

Pasal 4

- (1) Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, Institut dapat bekerjasama dengan lembaga lain.
- (2) Lembaga lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian seperti Badan Pusat Statistik (BPS), Pakar dari Perguruan Tinggi lain, Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi dari keempatnya dengan membuat berita acara.

Pasal 5

- (1) Institut wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 6

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 7

Institut wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dari Unit Pelayanan Publik

Pasal 8

Adapun sasaran dalam melakukan pengukuran Indeks Layanan Masyarakat pada Institut sebagai berikut :

- (1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- (2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- (3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- (4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

- (5) Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
- (6) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik

Pasal 9

Manfaat Indeks Layanan Masyarakat yang dilakukan Institut:

- (1) Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan pada Institut;
- (2) Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Institut secara periodik;
- (3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- (4) Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Institut;
- (5) Memacu persaingan positif, antar unit kerja penyelenggara pelayanan pada lingkungan Institut dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- (6) Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Institut.

BAB III

LANGKAH MENYUSUN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 10

- (1) Untuk memperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan metode survei periodik.
- (2) Survei periodik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatas adalah survei yang dilakukan oleh Institut terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.
- (3) Survei periodik sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) diatas dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Pasal 11

- (1) Teknik pengambilan data menggunakan angket atau kuesioner yang merujuk pada ketentuan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Distribusi kuesioner dilakukan dengan cara langsung kepada responden atau dengan cara daring.

Pasal 12

Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu ditetapkan berdasarkan Keputusan Rektor tentang Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

- (1) Pengarah;
- (2) Pelaksana yang terdiri dari: Ketua dan Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang; dan
- (3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

Pasal 13

Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui perjanjian kerja sama dengan unit independen disertai dengan berita acara. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh :

- (1) Badan Pusat statistik (BPS);
- (2) Perguruan Tinggi (Pakar) lain;
- (3) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM); dan/atau
- (4) Pelaku Usaha.

Pasal 14

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan metode kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Pasal 15

Metode Kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 meliputi:

- (1) Identitas responden yang mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap Institut.
- (2) Identitas pencacah, berisi data pencacah.
- (3) Apabila dalam ayat (2) diisi oleh masyarakat, maka tidak perlu diisi.

Pasal 16

Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Pasal 17

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 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Pasal 18

- (1) Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan wilayah cakupan Institut dapat berupa masyarakat sekitar lingkungan Institut, mahasiswa, maupun alumni.
- (2) Lokasi Pengumpulan data dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan seperti kantor pusat saat proses penerimaan mahasiswa baru maupun di fakultas saat perkuliahan atau aktivitas pembelajaran yang lain.

Pasal 20

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

- (1) Persiapan 5 hari kerja;
- (2) Pelaksanaan pengumpulan data 5 hari kerja;
- (3) Pengolahan data indeks 5 hari kerja; dan
- (4) Penyusunan dan pelaporan hasil 5 hari kerja.

Pasal 21

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan terdiri dari:

- (1) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- (3) Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- (4) Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- (5) Produk Spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- (6) Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
- (7) Perilaku pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan.
- (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- (9) Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pasal 22

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- (1) 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; atau
- (2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - a. 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.
 - b. Unit independen yang sudah berpengalaman, baik dari tingkat Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) lain atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

Pasal 23

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.

Pasal 24

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Institut, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- (1) Indeks per unsur pelayanan yaitu 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.

- (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.
- (3) Tata cara penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 25

- (1) Rektor perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian IKM.
- (2) Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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, Unit Kerja yang ditunjuk sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat melakukan konsultasi dengan Kementerian PANRB Cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik.

Pasal 26

Untuk memudahkan pengolahan data IKM pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer penyusun IKM.

Pasal 27

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.

BAB IV
PENUTUP

Pasal 28

Peraturan Rektor ini berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta
pada tanggal 7 Agustus 2019

REKTOR

TTD

GUNTUR

Salinan sesuai dengan aslinya,
Kepala Biro Umum dan Keuangan
Institut Seni Indonesia Surakarta



Prastawa Sunu, S.Sos., MM.
NIP. 196903011991031005