



BUPATI KUTAI TIMUR
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN BUPATI KUTAI TIMUR
NOMOR 10 TAHUN 2015

TENTANG

PETUNJUK TEKNIS PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUTAI TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur, maka dipandang perlu melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan;
- b. bahwa untuk melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat, memerlukan petunjuk teknis penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, dipandang perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 175, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3896),

Sebagaimana ...

- sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 175, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3896);
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5494);
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5589);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 8. Peraturan ...

8. Peraturan daerah kabupaten kutai timur nomor 1 tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kutai Timur, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 2 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Kutai Timur;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI KUTAI TIMUR TENTANG PETUNJUK TEKNIS PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KABUPATEN KUTAI TIMUR.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur yaitu Dinas, Badan, Kantor, Kecamatan Bagian, puskesmas dan termasuk juga BUMN/BUMD.

4. Pelayanan ...

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 SKPD yang ada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur 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 atau 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. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
11. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 2

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal dengan 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, dan menyampaikan hasil laporan surveinya ke Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) 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.
- (3) Apabila dibutuhkan, Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.

Pasal 3

Petunjuk Teknis Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan ini, merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini dan digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pasal 4

- (1) Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

(2) Dalam ...

- (2) Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.
- (3) Kuesioner sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner menyesuaikan dengan hasil dari pelaksanaan indeks pengaduan masyarakat.

Pasal 5

- (1) Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan.
- (2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Bupati melalui Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur dan hasil survei tersebut akan disampaikan kepada Provinsi Kalimantan Timur melalui Biro Organisasi dan Tata Laksana dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Deputi Bidang Pelayanan Publik dan dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP).

Pasal 6

- (1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan survei Kepuasan Masyarakat secara berkala dan berkesinambungan.
- (2) 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 (nol koma nol tujuh puluh satu).

(3) Dalam ...

- (3) Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB II

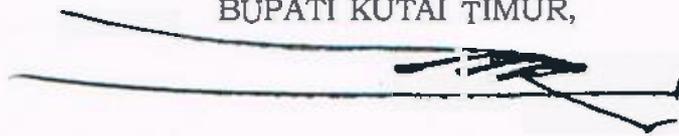
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Kutai Timur.

Ditetapkan di Sangatta
pada tanggal 23 Maret 2015
BUPATI KUTAI TIMUR,



H. ISRAN NOOR

LAMPIRAN
BUPATI KUTAI TIMUR
NOMOR: 10 TAHUN 2015
TENTANG
PETUNJUK TEKNIS PENYUSUNAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
KUTAI TIMUR

BAB I

PENDAHULUAN PETUNJUK TEKNIS PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

A. Latar Belakang.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

B. Tujuan.

Peraturan ini untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Sasaran.

1. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

- D. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi :
1. persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 2. prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
 3. waktu pelayanan 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 peraturan yang berlaku antara penyelenggara dan masyarakat;
 5. produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah 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 dalam memberikan pelayanan;
 8. maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; dan
 9. penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, website dan media sosial.

BAB II PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan.

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

1. menyusun instrumen survei;
2. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. menentukan responden;
4. melaksanakan survei;
5. mengolah hasil survei; dan
6. menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. kuesioner elektronik (internet/e-survei);
4. diskusi kelompok terfokus;
5. wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB III
PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat dan semua unit penyelenggara pelayanan publik yang ada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur wajib menyusun indeks kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) 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.

BUPATI KUTAI TIMUR,



H. ISRAN NOOR