



BUPATI CIANJUR

PERATURAN BUPATI CIANJUR

NOMOR 36 TAHUN 2014

TENTANG

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI CIANJUR,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan yang salah satunya adalah evaluasi kinerja pelaksana;
- b. bahwa salah satu evaluasi kinerja pelaksana adalah pengukuran kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 6 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik, langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat (Survei Kepuasan Masyarakat) diatur dengan Peraturan Bupati;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
8. Peraturan Daerah KabupatenCianjur Nomor 03 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Cianjur Tahun 2008 Nomor 03 Seri B);
9. Peraturan Daerah KabupatenCianjur Nomor 07 Tahun 2008 tentang Organisasi Pemerintahan Daerah dan Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah KabupatenCianjur (Lembaran Daerah Kabupaten Cianjur Tahun 2008 Nomor 07 Seri D) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 9 Tahun 2013 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 07 Tahun 2008 tentang Organisasi Pemerintahan Daerah dan Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah KabupatenCianjur (Lembaran Daerah Kabupaten Cianjur Tahun 2013 Nomor 9);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 6 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 6 Tahun 2013);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR.

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. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Organisasi Perangkat Daerah, Unit Pelaksana Teknis, dan Badan Usaha Milik Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur.
5. Pemerintah Kabupaten Cianjur adalah Bupati Cianjur dan perangkatnya, termasuk BUMD.
6. Bupati adalah Bupati Cianjur.
7. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Cianjur.
8. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur.
9. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unsur pelaksana operasional Dinas/Badan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur.
10. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Cianjur, baik dalam bentuk Perusahaan Perseroan Daerah atau Perusahaan Umum Daerah.
11. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
12. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran atau tujuan Organisasi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi Organisasi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang mengindikasikan tingkat

13. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atau pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturanperundang-undangan.

Pasal 2

- (1) Penyelenggara wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun baik secara swakelola atau oleh pihak ketiga yang independen dan professional sesuai ketentuanperaturanperundang-undangan.
- (2) Apabila dibutuhkan, Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.

Pasal 3

- (1) Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Maksud dan Tujuan
- C. Sasaran
- D. Ruang Lingkup

BABII LANGKAH-LANGKAH SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- A. Pelaksanaan
- B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat
- C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

BAB III PENUTUP

- (2) Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari PeraturanBupati ini.

Pasal 4

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

Pasal 5

- (1) Penyelenggara mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik.
- (2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI CIANJUR

NOMOR : 36 TAHUN 2014

TENTANG : PEDOMAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, penyelenggara 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.

Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, dipandang perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur dimaksudkan sebagai acuan penyelenggara untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing penyelenggara.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara.
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.

Penyusunan pedoman Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggara di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur bertujuan 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.
2. Mendorong penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

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

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

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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;
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;
2. Kuesioner elektronik (internet/*e-survey*);
3. Diskusi kelompok terfokus;
4. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

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 III PENUTUP

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

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggara di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing unit kerja pelayanan publik serta masyarakatnya.

Ditetapkan di Cianjur
pada tanggal 14 Nopember 2014
BUPATI CIANJUR,

ttd.

TJETJEP MUCHTAR SOLEH