



**SALINAN**

**WALI KOTA DEPOK  
PROVINSI JAWA BARAT**

**PERATURAN WALI KOTA DEPOK  
NOMOR 20 TAHUN 2018**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH DAERAH KOTA DEPOK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
WALI KOTA DEPOK,**

- Menimbang :
- a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, adil dan netral, perlu dilakukan penilaian melalui Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
  - b. bahwa berdasarkan 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, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun;
  - c. bahwa dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, telah ditetapkan Peraturan Wali Kota Depok Nomor 32 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri;

- d. bahwa dengan terbitnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Peraturan Wali Kota sebagaimana dimaksud dalam huruf c perlu dilakukan penyesuaian;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d perlu untuk menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Depok;

- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Depok dan Kotamadya Daerah Tingkat II Cilegon (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3828);
  - 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  - 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  - 4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  - 5. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

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 Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Depok (Lembaran Daerah Kota Depok Tahun 2016 Nomor 10);

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN WALI KOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KOTA DEPOK.**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Depok.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kota Depok.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Depok.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Depok.
5. Inspektorat adalah Inspektorat Daerah Kota Depok.
6. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Daerah.

7. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
10. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.
11. 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.
12. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada Perangkat Daerah termasuk Kelurahan, Rumah Sakit Umum Daerah, Unit Pelaksana Teknis, Sekolah dan Badan Usaha Milik Daerah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
13. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
14. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga Perangkat Daerah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
15. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
16. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit penyelenggara pelayanan.

17. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
18. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
19. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan secara tetap dengan jangka waktu tertentu oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

## **BAB II**

### **MAKSUD DAN TUJUAN**

#### **Pasal 2**

- (1) Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Pedoman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit penyelenggara pelayanan publik secara berkala dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## **BAB III**

### **SASARAN, MANFAAT, PRINSIP DAN RUANG LINGKUP**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Sasaran**

#### **Pasal 3**

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

- c. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## **Bagian Kedua**

### **Manfaat**

#### **Pasal 4**

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
- e. memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **Bagian Ketiga**

### **Prinsip**

#### **Pasal 5**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. transparan, yaitu hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat;
- b. partisipatif, yaitu dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya;

- c. akuntabel, yaitu hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku;
- d. berkesinambungan, yaitu Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan;
- e. keadilan, yaitu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental;
- f. netralitas, yaitu dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak;

#### **Bagian Keempat**

#### **Ruang Lingkup**

#### **Pasal 6**

- (1) Ruang Lingkup Pedoman ini meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei, Langkah-Langkah Pengolahan Data dan Laporan Hasil Survei, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.
- (2) Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

#### **BAB IV**

#### **UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **Pasal 7**

- (1) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam Peraturan ini meliputi:
  - a. persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

- b. sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
  - c. waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
  - d. biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
  - e. produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
  - f. kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
  - g. perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
  - h. penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
  - i. sarana dan Prasarana:
    - 1. sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, umumnya digunakan untuk benda yang bergerak;
    - 2. prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses, umumnya digunakan untuk benda yang tidak bergerak.
- (2) Unsur 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**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**Pasal 8**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat paling sedikit 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan setiap 3 (tiga) bulanan (triwulanan), 6 (enam) bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun terhadap unit penyelenggara pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.
- (3) Indikator dan metodologi survei sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), tercantum dalam lampiran Peraturan Wali Kota ini.

**Pasal 9**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, unit penyelenggara dapat bekerjasama dengan lembaga lain yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

**BAB VI**  
**PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN**

**Bagian Kesatu**

**Pemantauan dan Evaluasi**

**Pasal 10**

- (1) Untuk melaksanakan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, Sekretaris Daerah Kota Depok melalui Bagian Organisasi dan Tatalaksana pada Sekretariat Daerah Kota Depok secara independen ditunjuk untuk melakukan pemantauan dan mengevaluasi pelaksanaannya.
- (2) Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **Bagian Kesatu**

### **Pelaporan**

#### **Pasal 11**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan disertai tindak lanjut perbaikan berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Sekretaris Daerah Kota Depok melalui Bagian Organisasi dan Tatalaksana pada Sekretariat Daerah Kota Depok setiap akhir tahun untuk dilaporkan kepada Wali Kota sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **Pasal 12**

- (1) Dalam rangka peningkatan transparansi, hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat termasuk metode survei, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diselenggarakan di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan *online*, *website* penyelenggara pelayanan publik, atau media jejaring sosial.

## **BAB VII**

### **KETENTUAN PERALIHAN**

#### **Pasal 13**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik yang sedang melaksanakan proses penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, diselesaikan sesuai dengan tata cara pengolahan data sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota ini.
- (2) Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah selesai melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, sebelum Peraturan Wali Kota ini diundangkan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan tata cara pengolahan data sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota ini.

#### **Pasal 14**

Pada saat Peraturan ini mulai berlaku, Peraturan Wali Kota Depok Nomor 32 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri (Berita Daerah Kota Depok Tahun 2013 Nomor 32), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

#### **BAB VIII**

#### **KETENTUAN PENUTUP**

#### **Pasal 15**

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Depok.

Ditetapkan di Depok  
pada tanggal 6 April 2018

**WALI KOTA DEPOK,**  
**TTD**

**K.H. MOHAMMAD IDRIS**

Diundangkan di Depok  
pada tanggal 6 April 2018

**SEKRETARIS DAERAH KOTA DEPOK,**

**TTD**

**HARDIONO**

**BERITA DAERAH KOTA DEPOK TAHUN 2018 NOMOR 20**

**SESUAI DENGAN ASLINYA**  
**KEPALA BAGIAN HUKUM SETDA KOTA DEPOK**

**SALVIADONA TRI P, S.H.,M.H**  
**NIP. 19760307 200501 2 005**