



# **BUPATI PESAWARAN PROVINSI LAMPUNG**

## **PERATURAN BUPATI PESAWARAN NOMOR 61 TAHUN 2021**

### **TENTANG**

### **PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PESAWARAN**

### **DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

### **BUPATI PESAWARAN,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dibutuhkan partisipasi masyarakat melalui survei;
- b. bahwa dalam rangka memudahkan interpretasi dan obyektivitas hasil survei, perlu menetapkan pedoman penyelenggaraan survei;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b diatas, dipandang perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Pesawaran di Provinsi Lampung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4749);
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);

5. 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);
6. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
10. 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);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pesawaran (Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Tahun 2021 Nomor 93, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 89);

**MEMUTUSKAN:**

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

## **BAB I KETENTUAN UMUM**

### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksudkan dengan :

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian 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.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
4. 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.
5. 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.
6. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

## **BAB II TUJUAN DAN SASARAN**

### **Pasal 2**

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

### **Pasal 3**

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara;
- b. mendorong penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanan; dan
- c. mendorong penyelenggara menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### **BAB III RUANG LINGKUP**

#### **Pasal 4**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat, meliputi:

- a. Persyaratan  
Persyaratan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan prosedur teknis maupun administratif.
- b. Prosedur  
Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Pelayanan  
Waktu Pelayanan merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif  
Biaya/Tarif merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat atau sesuai peraturan perundang- undangan.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan Prasarana  
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.

### **BAB IV TEKNIK**

#### **Pasal 5**

Teknik Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan:

- a. kuisioner dengan wawancara tatap muka;
- b. kuisioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirim lewat surat;

- c. kuisisioner elektronik (internet/e-survey);
- d. diskusi kelompok terfokus; dan/atau
- e. wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

## **BAB V PELAKSANA**

### **Pasal 6**

- (1) Penyelenggara wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.
- (3) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah- langkah sebagai berikut :
  - a. menyusun instrumen survei;
  - b. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
  - c. menentukan responden;
  - d. melaksanakan survei;
  - e. mengolah hasil survei; dan
  - f. menyajikan dan melaporkan hasil survei.
- (4) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dapat melibatkan dan bekerjasama dengan lembaga/instansi lainnya dalam rangka transparansi dan obyektifitas penilaian.
- (5) Lembaga lain sebagaimana dimaksud dalam ayat (4), yaitu lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

## **BAB VI HASIL**

### **Pasal 7**

- (1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersaji dalam bentuk indeks.
- (2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib memuat saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik tahun berikutnya.
- (3) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan publik oleh.
- (4) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib di informasikan kepada publik termasuk metode survei yang digunakan.
- (5) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat agar dilaporkan kepada Bupati Pesawaran.

**BAB VII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 8**

Penyelenggara yang sudah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebelum ditetapkan Peraturan Bupati ini agar menyesuaikan dengan Peraturan Bupati ini.

**Pasal 9**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Gedong Tataan  
Pada tanggal 31 Desember 2021

**BUPATI PESAWARAN,**

**ttd.**

**DENDI RAMADHONA K.**

Diundangkan di Gedong Tataan  
Pada tanggal 31 Desember 2021

**Plh. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PESAWARAN,**

**ttd.**

**SYUKUR**

**BERITA DAERAH KABUPATEN PESAWARAN TAHUN 2022 NOMOR 488**

**Sesuai Dengan Salinan Aslinya**  
**KEPALA BAGIAN HUKUM**  
**SETDAKAB PESAWARAN,**

**ttd.**

**RIZKI SETIAWAN, S.H., M.H.**  
**Penata Tk. I**  
**NIP. 19840919 201101 1 006**