

PERATURAN WALIKOTA
BANJARBARU

NOMOR 86 TAHUN 2017

TENTANG

SURVEI KESEHATAN MASYARAKAT

DITETAPKAN DI BANJARBARU
PADA TANGGAL 29 DESEMBER 2017

DIUNDANGKAN DI BANJARBARU
PADA TANGGAL 29 DESEMBER 2017

BERITA DAERAH KOTA
BANJARBARU
TAHUN 2017 NOMOR 86

WALIKOTABANJARBARU
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN WALIKOTABANJARBARU
NOMOR c/; TAHUN 2017

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTABANJARBARU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTABANJARBARU,

- | | |
|-----------|---|
| Menimbang | <ol style="list-style-type: none">a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 34 ayat (4) Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2015 perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru; |
| Mengingat | <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Banjarbaru (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3822);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 beberapa kali 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); |

4. 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Negara 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);
7. Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 12 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Tahun 2015 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 26);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan **PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARBARU.**

BABI KETENTUAN MUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Banjarbaru.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Banjarbaru.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Banjarbaru.
5. Penyelenggara 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.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah satuan kerja perangkat daerah di Lingkungan pemerintah Kota Banjarbaru.
7. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. 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.

9. Unit pelayanan publik adalah unit kerja' kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
10. 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.
11. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
12. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
13. Pelayanan publik eksternal adalah pelayanan publik yang diberikan oleh SKPD/Unit Kerja/Unit Pelayanan Publik kepadamasyarakat.
14. Pelayanan publik internal adalah pelayanan publik yang diberikan oleh SKPD/Unit Ke:rjakepada pegawai/instansi di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru.
15. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pelaksanaan survei sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

BAB II MAKSUDTUJUANDANMANFAAT

Pasa12

- (1) Peraturan ini dimaksudkan sebagai acuan bagi unit penyelenggara pelayanan untuk:
 - a. melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan;
 - b. mengetahui tingkat kinerja penyelenggara pelayanan secara berkala;
 - c. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan;
 - d. sebagai bahan acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik;
 - e. sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan;dan
 - f. sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di Lingkungan instansi masing-masing.
- (2) Pelaksanaan Survei KepuasanMasyarakat bertujuan untuk:
 - a. meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintah Kota Banjarbaru;
 - b. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai penyelenggaraan pelayanan;
 - c. mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
 - d. mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
 - e. menyediakan pedoman praktis dalam evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan survei kepuasan masyarakat sebagai dasar bagi tindakan nyata perbaikan;
 - f. sebagai acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

- (3) Manfaat bagi para penyelenggara dan pelaksanaan pelayanan publik serta para pengambil keputusan (penanggungjawab pelayanan publik) dalam rangka :
- a. mengevaluasi kinerja pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat pengguna layanan;
 - b. meraih kepercayaan publik dengan adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan penanggungjawab, penyelenggaraan dan pelaksanaan;
 - c. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan;
 - d. adanya upaya perbaikan pelayanan terhadap jenis layanan yang dikeluhkan masyarakat secara berkelanjutan;
 - e. diketahui tingkat kinerja unit penyelenggara pelayanan serta dapat menjadi alat ukur mutu pelayanan pada setiap jenis pada unit layanan yang bersangkutan;
 - f. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
 - g. memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan;
 - h. bagi pemerintah, dapat dipergunakan sebagai alat ukur sejauh mana keberhasilan pelayanan publik untuk suatu kebijakan selanjutnya;
 - i. bagi masyarakat dapat menjadi gambaran kinerja penyelenggara pelayanan bersangkutan.

BAB III RUANG LINGKUP Pasal 13

- (1) Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara mandiri.
- (2) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh pihak eksternal organisasi.
- (3) Survei Kepuasan Masyarakat ditujukan untuk seluruh unsur pelayanan.
- (4) Survei Kepuasan Masyarakat yang ditujukan untuk seluruh unsur pelayanan dilaksanakan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

BAB IV UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 14

- (I) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat bagi SKPD dan Unit Pelayanan Publik pemberi pelayanan eksternal meliputi 9 (sembilan) unsur sebagai berikut:
 - a. prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
 - b. persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - c. 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;

- d. waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - e. biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku;
 - 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. maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut,
- (2) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat bagi SKPD Unit Kelaj Unit pelayanan publik pemberi pelayanan internal meliputi unsur sebagai berikut:
- a. prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
 - b. waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - c. kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
 - d. perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
 - e. kedisiplinan petugas adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
 - f. kejelasan petugas adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
 - g. keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pegawai yang dilayani serta memperhatikan aspek kemudahan;
 - h. kenyamanan lingkungan adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; dan
 - i. sarana prasarana pelayanan adalah ketersediaan sarana prasarana pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Unsur survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dapat ditambah dan atau disesuaikan dengan karakteristik SKPD Unit Kelaj Unit Pelayanan Publik.
- (4) Contoh instrument Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BABV PENENTUAN RESPONDEN DAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal5

- (1) Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat dilakukan penentuan jumlah responden dan pengolahan data.
- (2) Penentuan jumlah responden sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan jumlah sampel pengukuran survei kepuasan masyarakat dapat mengikuti format sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
- (3) Pengolahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan mengikuti metode sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BABVI PELAPORAN

Pasal6

- (1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan publikasi hasil survei wajib dilaporkan paling lambat 1 (satu) bulan berikutnya setelah pelaksanaan pengukuran survei kepuasan masyarakat.
- (2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dilaporkan kepada Sekretaris Daerah Kota Banjarbaru selaku penanggungjawab pelayanan publik melalui Instansi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian.
- (3) Format penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal7

- (1) Instansi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian, menyusun rekapitulasi dan mengolah data hasil Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan laporan survei kepuasan masyarakat dari unit penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru.
- (2) Instansi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaporkan hasil rekapitulasi survei kepuasan masyarakat kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dengan tembusan kepada Gubernur Kalimantan Selatan.

BABVII MONITORING DAN EVALUASI

Pasal8

- (1) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat.
- (2) Monitoring dan evaluasi survei kepuasan masyarakat dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

- (3) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Instansi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian.
- (4) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Walikota.

BABVIII PUBLIKASHASILSURVEI

Pasa19

- (1) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei yang digunakan oleh masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik di Kota Banjarbaru.
- (2) Penyampaian hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan melalui papan pengumuman, media massa, *website* atau sarana informasi lain yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (3) Format publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BABIX KETENTUANPENUTUP

Pasa110

Peraturan Walikota ini mulai berlaku sejak tanggal 2 Januari 2018.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjarbaru.

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 2 Januari 2017

BANJARBARU,

Diundangkan di Banjarbaru
pada tanggal 2 Januari 2017

SEKRETARI DAERAH,

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK EKSTERNAL

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Baudara YangTerhormat,

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKANPENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAANSENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/ Ibu/ Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.
Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... , 201...

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

UNITPELAYANAN

ALAMAT

TELEPON/FAX/ .

(, 201 .

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT(RESPONDER ,
(Lingkari kode an~ sesuai iawaban masvarakat responden]

NomorResponden ~

Umur Tahun

Jenis Kelamin

1. Laki-laki

2. Perempuan

Pendidikan Terakhir

1. SO Kebawah

2. SLTP

3. SLTA

4. 01-03-D4

5. S-1

6. S-2 ke Atas

Pekerjaan Utama

1. PNS f TN f Polri

2. Pegawai Swasta

3. Wiraswasta/Usahawan

4. Pelajar f Mahasiswa

5. lainnya

DIISI OLEH
PETUGAS

D D O

D D

D

D

D

D. DATA PELICACAB / PELIGUIIPOL DATA

PELIDAPAT RESPONDER TERTAIFG PELAYAI f AIF PUBLIK
(Lingkaran kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No.	PERTANYAAI	P*1	No.	PERTAIFYAAI	P*)
1.	Begaima Da pemahama D .. uclara teDtang kemudahan prosedur peJayaDaDaDelf uait iaf?		6.	Bagalma Da pendapat Saudara tentang koDlpetenai /kemamp1UUlpetagas daJam. DleDlberIranpeJayanan?	
	a. Tidak mudah	1		a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mudah	2		b. Kurang kompeten	2
	c. Mudah	3		c. Kompeten	3
	d. Sangat mudah	4		d. Sangat kompeten	4
2.	Bagajma:aa peDdapat Sauclara tentang kesesuaian penyaratan pelayanan dengan jenia pelayanannya?		7.	Bagalma Da pendapat Sauclara tentang Ite.opanan dan keramaban petagas daJam. meDlberIranpelayanan?	
	a. Tidak sesuai	1		a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
	b. Kurang sesuai	2		b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
	c. Sesuai	3		c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat sesuai	4		d. Sangat sopan dan ramah	4
3.	Bagaimana peDdapat Sauclara tentang Produkt Pelayanan yang diberiIran?		8.	Bagaimana pendapat Sauclara tentang tenediaDya Maldumat PeJayanan?	
	a. Tidak sesuai	1		a. Tidak ada	1
	b. Kurang sesuai	2		b. Ada tapi tidak diterapkan	2
	c. Sesuai	3		c. Diterapkan tapi kurang maksimal	3
	d. Sangat sesuai	4		d. Oiterapkan sepenuhnya	4
4.	Bagaimana pendapat Sauclara tentang Kecepatan pelayanan di unit iDi?		9.	Bagaimana pendapat Sauclara tentang penanganan pengaduan pelIC&Una layanan?	
	a. Tidak cepat	1		a. Tidak ada	1
	b. Kurang cepat	2		b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. cepat	3		c. Betfungsi kurang maksimal	3
	d. Sangat cepat	4		d. Oikeloladengan baik	4
5.	Bagaimana pendapat Sauclara tentang Ketnqamn bfaya untuk mendaPatiam pelayanan?				
	a. Sangat mahal	1			
	b. Cukup mahal	2			
	c. Murah	3			
	d. Gratis	4			

*) Keterangan : P = Nilai Pendapai: masyarakat/ responden (diisi oleh Petugas)

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi :

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAR PUBLIK INTERNAL

INSTANSI PENYELBHGARA PELAYAAH PBIIERDfTAB

SIJRVEI KEPUASAIf MASYARAKAT TERHADAP PELAYAAHIf PUBLIK

Bapak/Ibuj Saudara YangI'erhormat,

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKSKEPUASAN MASYARAKAtcara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada pengguna layanan. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat pengguna layanan, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERBADAP UHIT PELAYAAHAR PUBLIK.

Survei ini MENANYAKA~~PE~~NDAPApengguna layanan, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN~~SE~~NGAJA DIRANCANGSESEDERHANAMUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu *BapakI* Ibuj Saudara yang sangat berharga. Pendapat BapakI Ibuj Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan swvei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

.....,

201...

INSTAHSI PEHYELENGARA PELAYAAH PEMERIIIfTAH

SURVEJ KEPUASAB MASYARAKAT TERIIADAP PELAYAIIf PUBLIK

UNITPELAYANAN

ALAMAT

TELEPONjFAX

..... j .

(, 201 .

PERBATIAH

1. Tujuan survei 101 adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh pengguna layanan diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun pengguna layanan.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

1. DATA PENGUNJUNG LAYANAN (RESPONDEN)
11~ ~kode angka sesuai jawaban masyarakat responden)

Nomor Responden
Umur Tahun
Jenis Kelamin 1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir 1. SD kebawah 4.01-D3-04
2.SLTP 5. S-1
3.SLTA 6. S-2 ke Atas
Jabatan 1. Struktural
2. Fungsional
3. Pelaksana

DIISI OLEH
PETUGAS
O O O
O O
O
O
O

D. DATA PENGACAB / PENGUMPUL DATA

m. PENGADUAN RESPONDEN TERKAIT PELAYANAN PUBLIK
(Lin. 1~ ~kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No.	PENYATAAN	P*	No.	PENYATAAN	P*1
1.	Bagaimana pem.baman .. Delara teataag kemDdahaD proaedur pelayaDIID di SKPD/UDit Kerja iDi? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	6.	Bap'maDa peaclapat .. DelarateataDg kejelasanD claD kepastiaD petugaa yang melayaDi? a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
2.	Bagaimana peaclapat .. Delara teataDg jaagka waktu peayeleaaiaD pelayaDIID? a. Tidakcepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangatce~	1 2 3 4	7.	BaplmRaa peaclapat _Delara teataDg keadilaD meaclapatDa pela,..... di SKPD/UDit Kerja iDi? a. Tidakadil b. Kurangadil c. adil d. Sangatadil	1 2 3 4
3.	BagaimanaDRpeaclapat .. Delara teataag kemampuaa yang dlmilidD petugas clalam memberilat.a pela,....a balk d.ari aspelt peagetahuuaa, keab1iaD, ketrampiladD claD peDgaJamaD? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4	8.	BagaimanaDa peaclapat .. Delarateataag keayamaDaa HagkaapDdi SKPD/ Utdt Kerja iDi? a. Tidak nyaman b. Ada tapi nyaman c. Nyaman d. Sangatnyaman	1 2 3 4
4.	Bagalmaa peaclapat .. Delara teataag perilaku petu... clalam memberikaD pelayaDIID? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	9.	BapimaDa peaclapat _Delara teDtaag aaraua prasa1IUUI pelayaDIID di SKPD/ Utdt Kerja iDi? a. Tidak memadai b. Kurang memamdai c. Memadai d. Sangat memadai	1 2 3 4
5.	BagaimaDRpeaclapat ... elara teataag kedaipliDaD petugaa clalam memberikaD pelayaDIID? a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disipiin d. Sangat disiplin	1 2 3 4			

*) Keterangan: P = Nilai Pend.apat masyarakat/responden (diisi oleh Petugas)
Saran Perbaikan dan atau Apresiasi :

PENENTUAN JUMLAH SAMPEL PENGUKURAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

W_ A BANJARBARU,

CONTOH FORMAT LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Sistematika laporan yang dianjurkan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Pada Bab ini disajikan latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, sasaran dan manfaat, ruang lingkup survei kepuasan masyarakat.

Bab II Metodologi Pengukuran

Pada Bab ini disajikan konsep dan defmisi, variabel, penentuan responden, metode pengumpulan data.

Bab III Pengolahan dan Analisa Data

Pada Bab ini diuraikan profil responden dan hasil pengukuran disertai analisa.

Menyajikan Indeks per Unsur Pelayanan berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat.

Dapat memuat perbandingan Standar Pelayanan (SP) dan rekapitulasi hasil survei

Bab IV Saran dan Rekomendasi Hasil Survei

Pada Bab ini diuraikan simpulan umum dan upaya perbaikan/ rekomendasi dan 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.

Lampiran :

- 1) Hasil rekap pengolahan data
- 2) Lain-lain yang dianggap perlu

CONTOH FORMAT POBLIKASI

Hasil survei kepuasan masyarakat dipublikasikan dengan contoh format sebagai berikut :

RASD. SURVEY KBPUASAI MASYARAKAT

SKPDj UNIT KERJAj UNIT PELAYANAN PUBLIK:

ALAMAT

TELEPONjFAX

RO.	URSUR PELAYARAR	RILAIURSUR PELAYARAR
1.	Prosedur Pelayanan	
2.	Kompetensi Pelaksana	
3.	Waktu Pelayanan	
4.	Perilaku Pelaksana	
5.	Kedisiplinan Petugas	
6.	Kejelasan Petugas	
7.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	
8.	Kenyamanan Lingkungan	
9.	Sarana Prasarana Pelayanan	
10.	~~~~~ *)	

Ket: *) Unsur dapat ditambah atau disesuaikan dengan karakteristik SKPD/ Unit Kerja/ unit Pelayanan Publik

IKMUnit Pelayanan :
Mutu Pelayanan : A/B/C/D
Kinerja Unit Pelayanan : Tidak baik/ Kurang baik/ Baik/ Sangat baik

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan
Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan **)

1.~.....
2.
dst.

Ket : **) Diisi dengan unsur kategorinya Tidak Baik/ Kurang Baik

Pimpinan SKPD/ Unit Ke:rja/Unit Pelayanan Publik,

ttd

CatataD. : Pa'bUkasi 'bisa dltaJlIbUa cleagan meaya,jUaul grafik .tau pm'bar .tau hal-hal laiD yang
ell auggap perm