



WALIKOTA BANJARMASIN

PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN

NOMOR 32 TAHUN 2018

TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Kota Banjarmasin, maka perlu dilakukan evaluasi melalui survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota Banjarmasin tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin.
- Mengingat : 1. Undang Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 1820);
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagai 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);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembar Daerah Kota Banjarmasin Nomor 40);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Banjarmasin.
2. Walikota adalah Walikota Banjarmasin.

3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin.
4. Perangkat Daerah adalah satuan kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah perusahaan milik Pemerintah Kota Banjarmasin yang didirikan dengan Peraturan Daerah dengan modal seluruh atau sebagian merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan.
6. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
8. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
9. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
10. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
11. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
12. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
13. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
14. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
15. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
16. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
17. 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.
18. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
19. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Perangkat Daerah dan BUMD penyelenggara pelayanan publik dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Peraturan ini adalah:

- a. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan;
- c. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
- d. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- e. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan; dan
- f. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Perangkat Daerah dan BUMD di Pemerintah Kota Banjarmasin wajib melakukan pengukuran survei kepuasan masyarakat.

BAB IV UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat bagi Perangkat Daerah dan BUMD meliputi 9 unsur sebagai berikut :
 - a. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 - c. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - d. 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.

- e. 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.
- f. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

- (2) Unsur survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
- (3) Unsur f dan Unsur g, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.
- (4) Contoh instrumen survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tersebut dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB V PELAKSANAAN, TEKNIK SURVEI, RESPONDEN

Pasal 6

- (1) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 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;
 - f. menyajikan dan melaporkan hasil.
- (2) Teknik Survei Kepuasan Masyarakat antara lain :
 - a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
 - b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
 - c. Kuesioner elektronik (internet/ e-survei);
 - d. Diskusi kelompok terfokus;
 - e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

- (3) Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan perjenis layanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Pasal 7

- (1) Jumlah responden minimal 30 orang per jenis layanan atau disesuaikan dengan batas waktu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.
- (2) Apabila terdapat jenis layanan dengan frekuensi yang jarang boleh kurang dari 30 responden apabila mencapai batas waktu maksimal.
- (3) Batas waktu pelaksanaan survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal dilaksanakan 3 (tiga) bulan dan maksimal dilaksanakan 5 (lima) bulan dalam satu tahun.

BAB VI PELAPORAN

Pasal 8

- (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 Walikota melalui Sekretaris Daerah u.p. Bagian Organisasi.
- (3) Format laporan dan kategorisasi hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat sebagaimana tersebut dalam Lampiran II, III dan IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 9

- (1) Perangkat Daerah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian, menyusun rekapitulasi laporan hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat seluruh Perangkat Daerah dan BUMD di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.
- (2) Perangkat Daerah 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 dengan tembusan kepada Gubernur Kalimantan Selatan.

BAB VII MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 10

- (1) Monitoring dan evaluasi survei kepuasan masyarakat dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Perangkat Daerah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Walikota.
- (4) Perangkat Daerah dan BUMD menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi survei kepuasan masyarakat.

BAB VIII
PUBLIKASI HASIL SURVEI

Pasal 11

- (1) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei yang digunakan oleh masing-masing Perangkat Daerah dan BUMD.
- (2) Penyampaian hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan melalui papan pengumuman, website atau sarana informasi lain yang mudah diakses oleh masyarakat.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Pada saat berlakunya Peraturan Walikota ini, Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 39 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Pemerintah Kota Banjarmasin (Berita Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 39) dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.

Pasal 13

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

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 8 Juni 2018

WALIKOTA BANJARMASIN,



H. IBNU SINA

Diundangkan di Banjarmasin
pada tanggal 9 Juni 2018

Plh. SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,



H. HAMDI

LAMPIRAN I
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
NOMOR 32 TAHUN 2018
TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

CONTOH FORMAT KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BAGI PERANGKAT DAERAH DAN BUMD

Tanggal survei : _____

PROFIL

No. Responden : (diisi oleh petugas)
 Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA(sebutkan)
 Jenis Layanan Yang Diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari/coret kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

NO	PERNYATAAN	NILAI PERSEPSI							
		4		3		2		1	
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	A	Sangat sesuai.	B	Sesuai.	C	Kurang sesuai	D	Tidak sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	A	Sangat mudah.	B	Mudah.	C	Kurang mudah.	D	Tidak mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	A	Sangat cepat.	B	Cepat.	C	Kurang cepat.	D	Tidak cepat.
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	A	Gratis	B	Murah	C	Cukup mahal	D	Sangat mahal
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	A	Sangat sesuai	B	Sesuai.	C	Kurang sesuai	D	Tidak sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	A	Sangat kompeten	B	Kompeten	C	Kurang kompeten	D	Tidak kompeten
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	A	Sangat sopan dan ramah	B	Sopan dan ramah	C	Kurang sopan dan ramah	D	Tidak sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	A	Sangat Baik	B	Baik	C	Cukup	D	Buruk
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	A	Dikelola dengan baik.	B	Berfungsi kurang maksimal	C	Ada tetapi tidak berfungsi	D	Tidak ada.

Apresiasi / Kritik / Saran

.....

RESPONDEN

.....

WALIKOTA BANJARMASIN

H. IBNU SINA

LAMPIRAN II
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
NOMOR 32 TAHUN 2018
TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

CONTOH SISTEMATIKA LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BAGI PERANGKAT DAERAH DAN BUMD
TAHUN.....

I. PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Dasar Hukum
- 1.3 Maksud dan Tujuan

II. METODE SURVEI

III. HASIL SURVEI (memuat rekapitulasi hasil survei dan analisa hasil survei)

IV. PENUTUP

- 4.1 Kesimpulan
- 4.2 Saran

WALIKOTA BANJARMASIN


H. IBNU SINA

LAMPIRAN III
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
 NOMOR 32 TAHUN 2018
 TENTANG
 PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
 DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

CONTOH FORMAT REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 BAGI PERANGKAT DAERAH DAN BUMD
 TAHUN.....

Unit Pelayanan :
 Alamat :
 Telephon/Fax :

NO	NAMA LAYANAN	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN	KET
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					
4.					
Rata - rata					

Keterangan:

- Kolom 1 : diisi dengan nomor urut
- Kolom 2 : diisi dengan jenis layanan yang disurvei
- Kolom 3 : diisi dengan nilai interval konversi IKM
- Kolom 4 : diisi dengan kategorisasi mutu pelayanan
- Kolom 5 : diisi dengan kategorisasi kinerja unit pelayanan
- Kolom 6 : diisi dengan keterangan

Banjarmasin,
 Kepala,

.....
 NIP.

WALIKOTA BANJARMASIN


 H. IBNU SINA

LAMPIRAN IV
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
NOMOR 32 TAHUN 2018
TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

KATEGORISASI HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu	Kinerja
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

WALIKOTA BANJARMASIN



H. IBNU SINA