



PERATURAN BUPATI SERANG

NOMOR 26 TAHUN 2016

TENTANG

PEDOMAN PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PERANGKAT DAERAH PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SERANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SERANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengetahui dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan yang diselenggarakan oleh perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Serang, maka perlu dilakukan evaluasi melalui survey kepuasan masyarakat terhadap Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serang dengan Peraturan Bupati.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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.....

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584) 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);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4587);
8. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada masyarakat;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 15 Tahun 2006 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Serang (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2006 Nomor 736);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Serang (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2011 Nomor 822) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Serang (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2014 Nomor 02);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2013 Nomor 01);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 8 Tahun 2013 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2013 Nomor 08);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah Kabupaten Serang (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2013 Nomor 09).

MEMUTUSKAN.....

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PERANGKAT DAERAH PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SERANG

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Serang.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Serang.
5. Peraturan Bupati adalah Peraturan Bupati Serang.
6. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
8. 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Masyarakat adalah orang, pegawai instansi pemerintah, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan publik.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah PD yang memiliki tugas pokok dan fungsi menyelenggarakan pelayanan publik.
11. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
12. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.
13. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pelaksanaan survey sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

BAB II.....

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi PD penyelenggara pelayanan publik dalam pengukuran survey kepuasan masyarakat.
- (2) Peraturan Bupati ini bertujuan untuk :
 - a. mengetahui tingkat kinerja PD penyelenggara pelayanan secara berkala;
 - b. sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja PD penyelenggara pelayanan yang bersangkutan;
 - c. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing PD penyelenggara pelayanan publik;
 - d. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh PD penyelenggara pelayanan publik;
 - e. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan; dan
 - f. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB III

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 3

- (1) PD yang secara langsung maupun tidak langsung menyelenggarakan pelayanan publik wajib melakukan pengukuran survey kepuasan masyarakat.
- (2) Bagi PD yang secara langsung menyelenggarakan pelayanan publik melakukan survey kepuasan masyarakat paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

BAB IV

UNSUR PELAYANAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 4

- (1) Unsur pelayanan survey kepuasan masyarakat bagi PD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 yang menyelenggarakan pelayanan publik eksternal menggunakan unsur instrumen kuesioner survey sebagai berikut:
 - a. persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - b. prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
 - c. waktu pelayanan 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 kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
 - e. produk.....

- e. 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 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 pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; dan
 - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (2) Unsur pelayanan survey kepuasan masyarakat bagi PD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 yang menyelenggarakan pelayanan publik internal menggunakan unsur instrumen kuesioner survey sebagai berikut:
- a. prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
 - b. kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
 - c. waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - 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) Penjabaran unsur instrumen kuesioner survey sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB.....

BAB V

PENGHITUNGAN JUMLAH SAMPEL DAN PENGOLAHAN DATA UNSUR PELAYANAN

Pasal 5

- (1) Penghitungan jumlah sampel dan pengolahan data unsur pelayanan menggunakan table metode morgan atau kaidah penelitian ilmiah.
- (2) Contoh penghitungan jumlah sampel dan pengolahan data unsur pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI

PELAPORAN

Pasal 6

- (1) Hasil survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh PD penyelenggara pelayanan publik eksternal maupun internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 wajib dilaporkan paling lambat 1 (satu) bulan berikutnya setelah pelaksanaan pengukuran survey kepuasan masyarakat.
- (2) Hasil survey kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaporkan kepada Sekretaris Daerah melalui bagian yang mempunyai tugas pokok dan fungsi mengkoordinasikan Organisasi Perangkat Daerah.
- (3) Format laporan survey kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 7

- (1) Bagian yang mempunyai tugas pokok dan fungsi mengkoordinasikan Organisasi Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2), menyusun rekapitulasi laporan hasil pengukuran survey kepuasan masyarakat seluruh PD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serang.
- (2) PD yang mempunyai tugas pokok dan fungsi mengkoordinasikan Organisasi Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaporkan hasil rekapitulasi survey kepuasan masyarakat kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia 1 (satu) kali dalam 1(satu) tahun dengan tembusan kepada Gubernur Banten.

BAB VII

MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 8

- (1) Monitoring dan evaluasi survey kepuasan masyarakat dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh PD yang mempunyai tugas pokok dan fungsi mengkoordinasikan Organisasi Perangkat Daerah.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Bupati.
- (4) PD wajib melakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat.

BAB VIII.....

BAB VIII

PUBLIKASI HASIL SURVEY

Pasal 9

- (1) Hasil survey kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survey yang digunakan oleh masing-masing PD.
- (2) Penyampaian hasil survey kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan melalui papan pengumuman, media massa, *website* atau sarana informasi lain yang mudah diakses oleh masyarakat.

BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Serang
pada tanggal 30 Juni 2016

BUPATI SERANG,

ttd

RATU TATU CHASANAH

Diundangkan di Serang
pada tanggal 30 Juni 2016

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SERANG,

ttd

LALU ATHARUSSALAM RAIS
BERITA DAERAH KABUPATEN SERANG TAHUN 2016 NOMOR 26