



**WALIKOTA MADIUN**

**SALINAN**

**PERATURAN WALIKOTA MADIUN**

**NOMOR 29 TAHUN 2021**

**TENTANG**

**PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH KOTA MADIUN  
NOMOR 15 TAHUN 2011 TENTANG PELAYANAN PUBLIK SEBAGAIMANA  
TELAH DIUBAH DENGAN PERATURAN DAERAH KOTA MADIUN NOMOR 5  
TAHUN 2019 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH KOTA  
MADIUN NOMOR 15 TAHUN 2011 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

**WALIKOTA MADIUN,**

**Menimbang :** a. bahwa dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik perlu adanya pedoman pelaksanaannya;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota Madiun tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;

**Mengingat :** 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019;

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
5. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah;
13. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019;
14. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020;

15. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan Produk Hukum Daerah;
16. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kearsipan;

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA MADIUN TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH KOTA MADIUN NOMOR 15 TAHUN 2011 TENTANG PELAYANAN PUBLIK SEBAGAIMANA TELAH DIUBAH DENGAN PERATURAN DAERAH KOTA MADIUN NOMOR 5 TAHUN 2019 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH KOTA MADIUN NOMOR 15 TAHUN 2011 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Madiun.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Madiun.
3. Walikota adalah Walikota Madiun.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Madiun.
5. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun.
6. Badan Usaha Milik Daerah, yang selanjutnya disingkat BUMD, adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
7. Bagian Organisasi adalah Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun.
8. 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.

9. Penyelenggara pelayanan publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah instansi pemerintah daerah.
10. Instansi Pemerintah Daerah adalah Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah.
11. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/Perangkat Daerah/Badan Usaha Milik Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
12. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
13. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
14. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
15. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
16. 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
17. Standar Pelayanan yang selanjutnya disebut SP adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

18. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
19. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
20. 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.
21. 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.
22. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
23. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
24. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
25. Pembangunan inovasi pelayanan publik merupakan upaya untuk menjangkau dan menumbuhkan pengetahuan serta terobosan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.
26. Pengembangan inovasi pelayanan publik merupakan upaya replikasi dan transfer pengetahuan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.
27. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut dengan kompetisi, adalah kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.

28. Replikasi Inovasi Pelayanan Publik adalah proses keputusan untuk melakukan transfer pengetahuan dalam implementasi gagasan atau ide baru dari praktik baik inovasi pelayanan publik, baik sebagian maupun secara keseluruhan.
29. Transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik merupakan upaya dan proses penyampaian pengetahuan mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, baik berupa strategi, metoda dan/atau substansi pelayanan publik, melalui berbagai kegiatan seperti simposium, workshop, diskusi, pelatihan, *visit learning*, *coaching clinic* dan forum pembelajaran lainnya.
30. Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut SiNoviK, adalah sistem informasi pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik.
31. Adaptasi dan Modifikasi Inovasi Pelayanan Publik adalah proses penyesuaian dan cara merubah inovasi yang disesuaikan dengan kondisi setempat tanpa menghilangkan manfaat, serta menghasilkan inovasi yang lebih baik dari aslinya.
32. Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional, yang selanjutnya disebut SIPPN adalah layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis website dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

## **BAB II**

### **MAKSUD DAN TUJUAN**

#### **Pasal 2**

- (1) Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai acuan bagi penyelenggara pada unit pelayanan publik dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan Publik, Survey Kepuasan Masyarakat serta sebagai pedoman dalam pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik.

- (2) Peraturan Walikota ini bertujuan untuk:
- a. memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat;
  - b. mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
  - c. mendorong pembangunan, pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik.

### **BAB III**

#### **RUANG LINGKUP**

##### **Pasal 3**

Ruang lingkup Peraturan Walikota meliputi:

- a. ruang lingkup pelayanan publik;
- b. mekanisme penyeleksian dan promosi, pemberian penghargaan dan pemberian sanksi;
- c. penerapan pola penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. SP;
- e. inovasi pelayanan publik;
- f. penyusunan indeks kepuasan masyarakat;
- g. proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat;
- h. pemanfaatan teknologi informasi;
- i. pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- j. mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi; dan
- k. kerahasiaan dokumen.

### **BAB IV**

#### **RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK**

##### **Pasal 4**

Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

### **Pasal 5**

Ruang lingkup sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor lain yang terkait.

### **Pasal 6**

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 7**

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;



- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 8**

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara;
  - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

### **Pasal 9**

- (1) Tindakan administratif oleh instansi Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf a diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan nonperizinan.
- (2) Dokumen berupa perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan keputusan administrasi pemerintahan.

- (3) Keputusan administrasi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan keputusan Penyelenggara yang bersifat penetapan.
- (4) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat mendelegasikan wewenang atau melimpahkan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 10**

Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen nonperizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **BAB V**

#### **MEKANISME PENYELEKSIAN DAN PROMOSI, PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI**

#### **Pasal 11**

- (1) Penyeleksian, promosi, pemberian penghargaan dan sanksi Pemberi Pelayanan Publik dilaksanakan oleh masing-masing Penyelenggara.
- (2) Pengaturan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh masing-masing Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **BAB VI**

#### **PENERAPAN POLA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK TERPADU SATU PINTU**

#### **Pasal 12**

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan bidang penanaman modal.

- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang dari Walikota kepada Pimpinan Perangkat Daerah penyelenggara sistem pelayanan terpadu.
- (3) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Walikota sesuai kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi :
  - a. penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan SP dan menerbitkan produk layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan SP;
  - c. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai peraturan perundang-undangan;
  - d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan nonperizinan atas nama penerima wewenang sesuai peraturan perundang-undangan;
  - e. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - f. penetapan SP dan Maklumat Pelayanan.
- (5) Walikota mendelegasikan seluruh kewenangan pemberian persetujuan dan penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan bidang penanaman modal sebagaimana pada ayat (4) huruf c.
- (6) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi Pemerintah Daerah yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang, terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan.

- (7) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan kepada instansi Pemerintah Daerah yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang dimaksud, secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

## **BAB VII**

### **SP**

#### **Pasal 13**

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menetapkan dan menerapkan SP untuk setiap jenis layanan.
- (2) SP sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara.
- (3) Penetapan SP dipublikasikan melalui papan pengumuman, media masa, *website* atau sarana informasi lain yang mudah diakses oleh masyarakat.

#### **Pasal 14**

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan SP dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. sederhana, yaitu SP harus dapat mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat dan penyelenggara;
- b. konsistensi, yaitu SP harus memperhatikan ketepatan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau;
- c. partisipatif, yaitu Penyusunan SP dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- d. akuntabel, yaitu hal-hal yang diatur dalam SP harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan;

- e. berkesinambungan, yaitu SP harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan;
- f. transparansi, yaitu SP dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat; dan
- g. keadilan, yaitu SP menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

#### **Pasal 15**

Ruang lingkup pedoman SP meliputi :

- a. penyusunan rancangan SP dan partisipasi masyarakat;
- b. penetapan; dan
- c. penerapan.

#### **Pasal 16**

- (1) Penyelenggara wajib terlebih dahulu menyusun rancangan SP yang dipergunakan sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.
- (2) Rancangan SP sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) disusun melalui hasil identifikasi SP yang sudah ada sebelumnya.
- (3) Penyusunan SP memperhatikan komponen SP dan spesifikasi jenis pelayanan.

#### **Pasal 17**

- (1) Identifikasi SP sebagaimana dimaksud Pasal 16 ayat (2) antara lain:
  - a. Identifikasi persyaratan, yaitu dengan cara:
    - 1. melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja atau syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
    - 2. memperhatikan posisi penyampaian persyaratan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai kebutuhan.

- b. identifikasi prosedur, yaitu dengan melihat proses yang harus dilalui penerima layanan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan;
  - c. identifikasi waktu, yaitu dengan menjumlahkan waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan;
  - d. identifikasi biaya/tarif, yaitu dengan menghitung biaya yang dibebankan ke penerima pelayanan publik dan biaya yang dibebankan kepada penyelenggara;
  - e. identifikasi produk pelayanan, yaitu berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan atau hasil akhir dari prosedur pelayanan;
  - f. penanganan pengelolaan pengaduan, yaitu dengan cara membuat mekanisme pengelolaan pengaduan meliputi sarana prasarana, prosedur pengelolaan pengaduan, petugas pengelolaan pengaduan, dan publikasi sarana pengaduan.
- (2) Hasil yang diharapkan pada identifikasi SP sebagaimana dimaksud Pasal 17 ayat (1) antara lain:
- a. identifikasi persyaratan sebagaimana dalam ayat (1) huruf a, meliputi:
    - 1. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan;
    - 2. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).
  - b. identifikasi prosedur sebagaimana dalam ayat (1) huruf b, meliputi tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.
  - c. identifikasi waktu sebagaimana dalam ayat (1) huruf c, meliputi jumlah keseluruhan waktu yang dibutuhkan (dari tahap awal sampai akhir) untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
  - d. identifikasi biaya/tarif sebagaimana dalam ayat (1) huruf d, meliputi :
    - 1. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
    - 2. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan

3. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).
- e. Identifikasi produk pelayanan sebagaimana dalam ayat (1) huruf e, meliputi daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.
- f. Penanganan pengelolaan pengaduan sebagaimana dalam ayat (1) huruf f, meliputi mekanisme dan bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan seperti :
  1. kotak saran/kotak pengaduan;
  2. telepon/ *SMS center*;
  3. portal pengaduan dalam *website*;
  4. penyediaan petugas penerima pengaduan; dan
  5. mekanisme pengaduan lain apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara.

### **Pasal 18**

Komponen SP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (3) terbagi menjadi 2 (dua) yaitu:

- a. komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*);
- b. komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

### **Pasal 19**

Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana pada Pasal 18 huruf a, meliputi:

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. Jangka waktu pelayanan;
- d. Biaya/tarif;
- e. Produk pelayanan; dan
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

### **Pasal 20**

Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal penyelenggara (*manufacturing*) sebagaimana dalam Pasal 18 huruf b meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
- c. kompetensi pelaksana;
- d. pengawasan internal;
- e. jumlah pelaksana;
- f. jaminan pelayanan;
- g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- h. evaluasi kinerja pelaksana.

### **Pasal 21**

- (1) Penyelenggara wajib mempublikasikan komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*).
- (2) Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal penyelenggara (*manufacturing*) hanya diinformasikan pada saat proses pembahasan rancangan SP dengan masyarakat.

### **Pasal 22**

- (1) Rancangan SP digunakan sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.
- (2) Format rancangan SP sebagaimana dimaksud Ayat (1) tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

### **Pasal 23**

- (1) Penyusunan, penetapan SP dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.
- (2) Pembahasan rancangan SP ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi, antara hubungan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara.



#### **Pasal 24**

- (1) Pembahasan rancangan SP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) meliputi:
  - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
  - b. pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
  - c. sarana prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
- (2) Pembahasan SP juga perlu memperhatikan Standar Pelayanan Minimal berdasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 25**

- (1) Metode yang digunakan dalam proses diskusi pembahasan rancangan SP meliputi:
  - a. Diskusi Grup Terfokus (*Focused Group Discussion*)  
Metode Grup Terfokus dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan SP, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas;
  - b. Dengar Pendapat (*Publik Hearing*)  
Metode Dengar Pendapat digunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya dengan mengundang praktisi yang dipandang dapat mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

#### **Pasal 25**

- (1) Hasil dari pembahasan Rancangan SP merupakan SP yang telah disetujui dan sekurang-kurangnya memuat persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk, dan pengelolaan pengaduan.
- (2) Format SP sebagaimana dimaksud ayat (1) tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

### **Pasal 26**

- (1) Sebelum penetapan SP, Penyelenggara wajib membuat berita acara pembahasan SP.
- (2) Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan.
- (3) SP yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (4) Format berita acara pembahasan SP dan format penetapan SP sebagaimana dimaksud ayat (1) tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

### **Pasal 27**

- (1) SP yang telah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan.
- (2) Proses penerapan SP dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait.
- (3) Penerapan SP diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

### **Pasal 28**

- (1) Penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan;
- (2) Maklumat pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

### **Pasal 29**

- (1) Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud Pasal 28 ayat (1) sebagai berikut:
  - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan SP;
  - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus;

- c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (2) Format contoh Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

### **Pasal 30**

- (1) Pemantauan dan evaluasi dilakukan sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan untuk perbaikan selanjutnya.
- (2) Metode yang digunakan antara lain:
- a. analisis dokumen;
  - b. survei
  - c. wawancara; dan
  - d. observasi.
- (3) Survei sebagaimana dimaksud ayat (2) huruf b dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
- (4) Hasil pemantauan dan evaluasi digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan.

### **Pasal 31**

- (1) Kompetisi inovasi pelayanan publik merupakan kegiatan secara periodik yang dikelola oleh Instansi Pemerintah Daerah yang ditunjuk pada Pemerintah Daerah dalam mendorong tumbuhnya inovasi pelayanan publik dari Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang dilaksanakan setiap tahun.
- (2) Sosialisasi dan publikasi untuk mengumumkan penyelenggaraan kompetisi dilakukan melalui sosialisasi atau bimbingan teknis tingkat kota dan surat edaran.
- (3) Pimpinan Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah berkewajiban untuk melakukan pembinaan guna meningkatkan kapasitas dan kemampuan unit/satuan kerja yang berada di lingkungannya dalam rangka mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik.

- (4) Inisiatif Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah dikatakan sebagai inovasi, apabila memenuhi kriteria:
- a. memberikan manfaat nyata dan terukur minimal 1 (satu) tahun melalui perbaikan pelayanan, proses, administrasi, sistem dan atau konsep dalam penyelenggaraan pemerintahan dan/atau pemberian pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha;
  - b. sudah direplikasikan atau setidaknya memberikan jaminan dapat direplikasi oleh unit atau satuan kerja lain, baik di lingkungan lembaga yang bersangkutan maupun unit atau Perangkat Daerah yang lain; dan
  - c. adanya jaminan berkelanjutan, baik dari segi peraturan perundang-undangan, kelembagaan dan alokasi sumberdaya lainnya.
- (5) Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik dengan kategori sebagai berikut:
- a. pengentasan kemiskinan;
  - b. pendidikan;
  - c. kesehatan;
  - d. ketahanan pangan;
  - e. pertumbuhan ekonomi dan kesempatan kerja;
  - f. pemberdayaan masyarakat;
  - g. pelayanan publik responsif gender;
  - h. perlindungan dan pelestarian lingkungan hidup; dan
  - i. tata kelola pemerintahan.
- (6) Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik dengan mengajukan proposal inovasi dengan sekurang-kurangnya memuat sistematika sebagai berikut:
- a. Analisis Masalah  
memuat tentang masalah yang dihadapi sebelum dilaksanakannya inovasi yang diuraikan dengan fakta dan situasi sebelum inovasi dimulai dengan didukung data, penjelasan kelompok sosial mana saja yang terpengaruh serta masalah utama yang perlu diselesaikan;

b. Pendekatan Strategis

memuat tentang siapa saja yang mengusulkan pemecahannya dan bagaimana inovasi ini memecahkan masalah tersebut yang diuraikan dengan penjelasan strategi yang telah dilakukan termasuk tujuan utama dan kelompok sasarannya, penjelasan dalam hal apa inovasi kreatif dan inovatif yang diuraikan bagaimana inovasi tersebut mampu menyelesaikan masalah dengan cara-cara baru dan berbeda dari metode sebelumnya serta berhasil diimplementasikan;

c. Pelaksanaan dan Penerapan

memuat tentang bagaimana pelaksanaan inovasi, siapa saja pemangku kepentingan yang terlibat, sumberdaya yang digunakan dan cara memobilisasinya, keluaran (*output*) yang paling berhasil, sistem pemantauan dan evaluasi inovasi dan kendala utama yang dihadapi serta cara mengatasi kendala tersebut;

d. Dampak sebelum dan sesudah

memuat tentang manfaat utama inovasi, perbedaan sebelum dan sesudah inovasi dilaksanakan dan keterkaitan inovasi dengan 17 (tujuh belas) Tujuan Pembangunan Berkelanjutan;

e. Keberlanjutan

memuat pembelajaran yang dapat dipetik dari pelaksanaan inovasi dan keberlanjutan serta replikasi dari inovasi tersebut.

(7) Kompetisi inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah, dilakukan melalui tahapan dan mekanisme evaluasi melibatkan tim penilai dan dapat melibatkan tim independen dengan mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

(8) Pemerintah Daerah memberikan penghargaan bagi Top Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah dan mengajukan Top Inovasi tersebut ke kompetisi inovasi pelayanan publik ke Tingkat Provinsi dan Tingkat Nasional mewakili Pemerintah Daerah.

- (9) Pengajuan proposal inovasi pelayanan publik ke kompetisi Tingkat Provinsi dan Tingkat Nasional melalui sistem inovasi pelayanan publik yang telah ditentukan penyelenggara kompetisi.

### **Pasal 32**

- (1) Pemerintah Daerah melakukan dokumentasi, publikasi dan diseminasi terhadap inovasi pelayanan publik.
- (2) Dokumentasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didokumentasikan dengan baik secara digital maupun dokumen manual.
- (3) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bahwa dilakukan dengan mensosialisasikan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada masyarakat pengguna layanan.
- (4) Diseminasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menjadikan inovasi pelayanan publik yang dihasilkan sebagai referensi pengetahuan dalam praktek baik.

### **Pasal 33**

- (1) Proses transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik merupakan tahapan/mekanisme pembelajaran dari satu pihak ke pihak lain tentang praktik inovasi yang sudah terbukti menjadi solusi efektif terhadap permasalahan dalam pelayanan.
- (2) Esensi transfer melakukan adaptasi dan menginternalisasi sebuah inovasi pada lingkungan baru.
- (3) Aspek transfer terdiri dari 3 kategori utama, yaitu:
  - a. teknis (*technical transfer*), berupa transfer keahlian, teknologi, dan proses bisnis; dan
  - b. informasi (*informational transfer*), berupa transfer, pertukaran ide dan solusi;

- c. manajerial (*managerial transfer*), berupa transfer sistem, mekanisme pengambilan keputusan dan pengalokasian sumber daya.
- (4) Transfer pengetahuan inovasi melibatkan sejumlah pihak yang terdiri dari instansi/unit asal inovasi, instansi/unit penerima transfer inovasi dan instansi/lembaga yang menjadi fasilitator dalam proses transfer, yaitu:
    - a. instansi asal yaitu instansi tempat inovasi dibangun/dikembangkan dan telah sukses diterapkan;
    - b. instansi penerima yaitu instansi yang melakukan adaptasi praktik inovasi yang telah sukses diterapkan pada instansi/ unit lain; dan
    - c. fasilitator transfer yaitu organisasi pihak ketiga yang memfasilitasi proses pertukaran pengalaman antara instansi asal dan instansi penerima.
  - (5) Perangkat Daerah dalam mereplikasi praktek inovasi harus memperhatikan proses pengembangan inovasi pelayanan publik.
  - (6) Proses pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan melalui:
    - a. adaptasi, yaitu model inovasi yang direplikasi disesuaikan dengan kebutuhan lingkungannya;
    - b. modifikasi, yaitu rekayasa unsur-unsur inovasi dari model inovasi yang aslinya;
  - (7) Metode transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik terdiri dari:
    - a. *Technical Assistant*, yaitu memberi bantuan pendampingan dari pembuat inovasi dan/atau fasilitator kepada penerima manfaat inovasi. Kegiatan ini antara lain berupa pendampingan program, *coaching clinic*, dan pemagangan;
    - b. *Peer to Peer Learning*, yaitu kegiatan pembelajaran langsung antar pembuat inovasi dengan penerima manfaat inovasi, seperti simposium, seminar, workshop, gelar pelayanan publik dan lain-lain; dan

- c. *Field Visit*, yaitu studi lapangan dengan melihat langsung kondisi secara visual mengenai inovasi pelayanan publik, seperti studi lapangan dan studi banding.
- (8) Materi inovasi yang ditransfer meliputi ide, teknologi, proses, dan aspek manajerial.
  - (9) Dalam melakukan transfer sebuah praktik inovasi, harus memperhatikan hal-hal yang harus dilakukan oleh instansi asal, instansi penerima dan fasilitator transfer, terdiri dari:
    - a. Tahap 1, yaitu mempertemukan permintaan dan persediaan antara instansi asal dan instansi penerima transfer inovasi, terdiri dari:
      1. Instansi Penerima
        - a) mengidentifikasi praktik-praktik yang berpotensi untuk ditransfer;
        - b) membuat atau menyusun permintaan terhadap inovasi yang akan diadaptasi kedalam instansi;
        - c) menganalisis kapasitas instansi untuk menerapkan inovasi; dan
        - d) membentuk gugus tugas.
      2. Instansi Asal
        - a) mendokumentasikan praktik inovasi;
        - b) menyusun kesepakatan kerja sama antara instansi penerima dan instansi asal transfer; dan
        - c) membentuk gugus tugas.
      3. *Fasilitator Transfer*
        - a) menyebarluaskan praktek-praktek inovasi melalui berbagai bentuk kegiatan ; dan
        - b) menjadi penghubung dan memfasilitasi komunikasi antara instansi asal dan instansi penerima.
    - b. Tahap 2, yaitu menentukan ruang lingkup, merancang metode dan menyusun rencana kerja transfer, terdiri atas:
      1. Instansi Penerima
        - a) menentukan ruang lingkup atau aspek-aspek yang perlu ditransfer dan diadaptasi sesuai kebutuhan/keinginan instans;



- b) merancang metode transfer dan mengidentifikasi kegiatankegiatan yang perlu dilakukan selama proses transfer seperti asistensi teknis, kunjungan lapangan, *peer to peer learning*, dan sebagainya;
  - c) menyusun rencana kerja;
  - d) membangun kemitraan dengan instansi asal.
2. Instansi Asal
- a) melakukan asesmen terhadap ketersediaan waktu, anggaran, sumber daya manusia, dan sarana prasarana yang dapat disediakan selama proses transfer ; dan
  - b) membuat kesepakatan resmi dengan instansi penerima khususnya yang berkaitan dengan penyediaan sumber daya.
3. Fasilitator Transfer
- a) membantu pengorganisasian kegiatan untuk mempertemukan instansi asal dan penerima transfer; dan
  - b) membantu penyusunan perjanjian kerja sama.
- c. Tahap 3, yaitu melakukan adaptasi inovasi ke dalam lingkungan instansi penerima, terdiri dari :
- 1. Instansi Penerima:
    - a) memastikan rencana kerja sudah tersusun dengan baik yang diikuti dengan formalisasi penugasan kepada pejabat/staf dan anggaran yang siap untuk digunakan; dan
    - b) mempresentasikan rencana kerja kepada para pihak terlibat dan melakukan perbaikan.
  - 2. Instansi Asal:
    - a) memberikan masukan terhadap rencana kerja yang disusun oleh instansi penerima; dan
    - b) menjamin kelancaran informasi sehubungan dengan proses transfer dan adaptasi yang sedang berlangsung.
  - 3. Fasilitator Transfer:
    - a) memberikan masukan untuk kelancaran proses; dan

- b) memberikan masukan terhadap aspek-aspek teknis dalam transfer inovasi (bila diperlukan).
- d. Tahap 4, yaitu melaksanakan dan mengevaluasi Transfer, terdiri atas:
1. Instansi Penerima
    - a) melaksanakan transfer pada aspek tertentu secara bertahap;
    - b) sedapat mungkin melibatkan pemangku kepentingan dalam aktifitas proses transfer;
    - c) melakukan peningkatan kapasitas terhadap staf dan instansi;
    - d) membangun komunikasi yang efektif dengan instansi asal dan fasilitator;
    - e) mendokumentasikan proses secara baik;
    - f) mengelola perubahan dan resistensi yang mungkin muncul;
    - g) melaksanakan pemantauan dengan indikator yang terukur, meminta masukan dari berbagai pihak dan melakukan langkah perbaikan yang diperlukan; dan
    - h) melakukan evaluasi terhadap pencapaian berdasarkan kerangka waktu yang jelas.
  2. Instansi Asal
    - a) kunjungan lapangan ke instansi penerima secara berkala sesuai tahap penerapan; dan
    - b) menerima kunjungan instansi penerima.
  3. Fasilitator Transfer
    - a) menjaga pertukaran informasi berjalan dengan efektif; dan
    - b) membantu pendokumentasian dan evaluasi proses transfer.

#### **Pasal 34**

- (1) Peningkatan kapasitas dilakukan terhadap penerima manfaat organisasi yang dilakukan fasilitator.

- (2) Peningkatan kapasitas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) terdiri atas:
  - a. peningkatan kapasitas organisasi, yaitu meliputi peningkatan kemampuan dalam strategi dan pengembangan inovasi;
  - b. peningkatan kapasitas individual, yaitu peningkatan kemampuan terhadap kompetensi individu dalam pengembangan inovasi;
  - c. peningkatan kapasitas sistem, yaitu peningkatan kemampuan dalam pengelolaan pengembangan inovasi.
- (3) Tingkatan kapasitas yang diharapkan terdiri dari 5 (lima) tingkatan, yaitu:
  - a. tingkatan pertama, yaitu kapasitas minimal dalam arti pengenalan terhadap inovasi;
  - b. tingkatan kedua, yaitu kapasitas pencapaian parsial dalam arti pengetahuan lebih mendalam terhadap pemahaman tugas perlu dilakukan dalam pengembangan inovasi; dan
  - c. tingkatan ketiga, yaitu kualifikasi praktis dalam arti dapat menerapkan inovasi yang telah dikembangkan;
  - d. tingkatan keempat, yaitu kelas terbaik dalam arti menjadi praktik terbaik dalam pengembangan inovasi untuk tingkat nasional; dan
  - e. tingkatan kelima, yaitu kelas dunia, dalam arti menjadi praktek terbaik untuk tingkat internasional.
- (4) Fasilitator dalam pengembangan inovasi yaitu orang perseorangan yang telah mendapatkan pelatihan yang cukup dan dianggap mampu untuk melakukan peningkatan kapasitas dalam pengembangan inovasi.

## **BAB VIII**

### **INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

#### **Pasal 35**

- (1) Jaringan Inovasi Pelayanan Publik merupakan simpul kerjasama antar lembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan inovasi pelayanan publik.

- (2) Jaringan Inovasi Pelayanan Publik terdiri atas:
  - a. Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah;
  - b. Perguruan Tinggi;
  - c. Lembaga Swadaya Masyarakat; dan/atau
  - d. Lembaga Mitra Pembangunan.
- (3) Ruang lingkup jaringan inovasi pelayanan publik meliputi:
  - a. informasi;
  - b. perencanaan;
  - c. anggaran;
  - d. operasional;
  - e. keberlanjutan;
  - f. replikasi dan pengembangan kapasitas; dan
  - g. partisipasi masyarakat.
- (4) Jaringan kerjasama dapat membentuk simpul dan kolaborasi, baik regional, nasional dan internasional.

### **Pasal 36**

Untuk menjamin pelembagaan dan keberlanjutan inovasi, Pemerintah Daerah membuat peraturan walikota dan menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memadai.

### **Pasal 37**

- (1) Pemantauan dilakukan terhadap perkembangan kemajuan inovasi pelayanan publik dan proses replikasi/transfer guna mendapatkan laporan kemajuan pelaksanaan inovasi pelayanan publik.
- (2) Evaluasi dilakukan dalam rangka penilaian mengenai pelaksanaan inovasi dan replikasi/transfERNYA guna memberikan saran dan masukan perbaikan.
- (3) Pemantauan dan evaluasi dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (4) Hasil pemantauan dan evaluasi secara transparan diumumkan kepada masyarakat.

**BAB IX**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**Pasal 38**

- (1) Penyelenggara wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

**Pasal 39**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (1) menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

**Pasal 40**

- (1) Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, unit pelayanan publik dapat bekerjasama dengan lembaga lain.
- (2) Lembaga lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

**Pasal 41**

Prinsip dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

- 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.

#### **Pasal 42**

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

- a. Persyaratan  
Persyaratan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur  
Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. Waktu penyelesaian  
Waktu Penyelesaian 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 layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat dan 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;

- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan 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 merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dan dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website;
- g. Perilaku pelaksana  
Perilaku Pelaksana merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan dan dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website;
- 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 merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan dan/atau benda yang bergerak (komputer, mesin), sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses dan/atau benda yang tidak bergerak (gedung).

### **Pasal 43**

Ruang lingkup pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Peraturan Walikota ini meliputi:

- a. periode dan metode survei;
- b. pelaksanaan dan teknik survei;
- c. langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat;
- d. langkah-langkah pengolahan data;
- e. pelaporan, monitoring dan evaluasi; dan
- f. analisa hasil survei dan rencana tindak lanjut.

#### **Pasal 44**

- (1) Periode survei pada unit layanan dapat dilakukan setiap:
  - a. 3 (tiga) bulanan (triwulan);
  - b. 6 (enam) bulanan (semester); dan /atau
  - c. 1 (satu) tahun.
- (2) Metode survei mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert.

#### **Pasal 45**

Pelaksanaan dan teknik survei meliputi:

- a. pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. teknik survei kepuasan masyarakat; dan
- c. penyusunan laporan.

#### **Pasal 46**

- (1) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 huruf a, meliputi:
  - a. Pelaksana survei; dan
  - b. Tahapan survei.
- (2) Pelaksana survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas:
  - a. Pelaksana Survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga 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;
  - b. Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh : Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.



- (3) Tahapan survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah 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.

#### **Pasal 47**

Teknik Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 huruf b, dapat menggunakan teknik survei antara lain:

- a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. kuesioner elektronik (*e-survei*);
- d. diskusi kelompok terfokus; dan / atau
- e. wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

#### **Pasal 48**

- (1) Penyusunan laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 huruf c terdiri atas:
- a. pendahuluan;
  - b. analisis; dan
  - c. penutup.
- (2) Pendahuluan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri dari :
- a. latar belakang masalah;
  - b. tujuan Survei Kepuasan Masyarakat;
  - c. metode;
  - d. tim Survei Kepuasan Masyarakat;
  - e. jadwal pelaksanaan; dan
  - f. tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.
- (3) Analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi :
- a. data kuesioner;
  - b. perhitungan; dan
  - c. deskripsi hasil analisis.

- (4) Penutup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c terdiri atas :
- a. kesimpulan;
  - b. saran/rekomendasi;
  - c. ringkasan eksekutif (*executive summary*).

#### **Pasal 49**

Langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat meliputi:

- a. persiapan survei;
- b. penetapan jumlah responden; dan
- c. lokasi dan waktu pengumpulan data.

#### **Pasal 50**

- (1) Persiapan survei sebagaimana dimaksud pasal 49 huruf a, meliputi:
  - a. penetapan pelaksana;
  - b. penyiapan bahan survei.
- (2) Penetapan pelaksana sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) huruf a, terdiri atas:
  - a. swakelola, yaitu dengan membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari pengarah, ketua pelaksana, anggota pelaksana sekaligus sebagai surveyor dan sekretariat;
  - b. kerja sama dengan lembaga lain, yaitu dengan melakukan perikatan perjanjian dengan unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan lembaga survei yang memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei.
- (3) Penyiapan bahan survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan penyusunan kuesioner yang disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.
- (4) Penyusunan kuesioner sebagaimana dimaksud ayat (3) terdiri atas:
  - a. bagian pertama, berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei;

- b. bagian kedua, berisikan identitas responden seperti jenis kelamin, usia, Pendidikan, dan pekerjaan serta dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei, tujuannya untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh;
  - c. bagian ketiga, berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur, yaitu berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup) dan tidak terstruktur (pertanyaan terbuka), yaitu berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi;
  - d. bentuk jawaban  
Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda yang bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas, yang terbagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:
    - 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
    - 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
    - 3) baik, diberi nilai 3;
    - 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.
- (5) Format contoh kuesioner sebagaimana tercantum dalam Lampiran dari Peraturan Walikota ini.

### **Pasal 51**

- (1) Penetapan jumlah responden sebagaimana pasal 49 huruf b, dihitung dengan menggunakan tabel sampel *Krejcie and Morgan* atau dihitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

- (2) Tabel Sampel *Krejcie and Morgan* untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

#### **Pasal 52**

- (1) Lokasi dan waktu pengumpulan data sebagaimana dimaksud pasal 49 huruf c, dapat dilakukan di:
- a. lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti : unit pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga, unit layanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor, unit layanan kartu kuning/AK1 dan sebagainya;
  - b. lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti : Akta Kematian, Pajak Bumi dan Bangunan, Penanggulangan Bencana dan sebagainya pada saat responden di rumah.
- (2) Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:
- a. dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan;
  - b. dilakukan oleh pencacah melalui wawancara.

#### **Pasal 53**

Langkah-langkah pengolahan data meliputi:

- a. pengukuran Skala Likert;
- b. pengolahan data survei;
- c. laporan Hasil Penyusunan Indeks.

#### **Pasal 54**

- (1) Pengukuran Skala Likert sebagaimana dimaksud pasal 53 huruf a merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

(2) Pengolahan data menggunakan Pengukuran Skala Likert adalah sebagai berikut:

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai yang dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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

### Pasal 55

- (1) Pengolahan data survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 huruf b, dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu:
  - a. pengolahan dengan komputer; dan
  - b. pengolahan secara manual.
- (2) Pengolahan dengan komputer sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, bahwa data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base;
- (3) Pengolahan secara manual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dilakukan dengan :
  - a. data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
  - b. langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan  
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan yaitu jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang;
- 2) Nilai indeks pelayanan  
Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur;
- 3) Pengujian Kualitas Data  
Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.
- (4) Pengolahan data sebagaimana dimaksud pasal 55 ayat (1) tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

#### **Pasal 56**

- (1) Laporan Hasil Penyusunan Indeks sebagaimana dimaksud Pasal 53 huruf c, disusun dengan materi utama sebagai berikut:
  - a. Indeks setiap unsur pelayanan  
Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh: Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	B
3.	Waktu penyelesaian	C
4.	Biaya/tarif	D
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	H
9.	Sarana dan prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:  $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$  Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
  - 2) Mutu pelayanan
  - 3) Kinerja unit pelayanan
- b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan
- Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
- c. Penyusunan Jadwal
- Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:
- a. persiapan, 6 (enam) hari kerja;
  - b. pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
  - c. pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
  - d. penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.



### **Pasal 57**

- (1) Pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan unit kerja disampaikan ke Perangkat Daerah masing-masing.
- (2) Pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Kelurahan disampaikan ke Kecamatan masing-masing.
- (3) Pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan publikasi hasil survei Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah wajib dilaporkan kepada Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi paling lambat bulan September dalam setiap tahunnya.
- (4) Pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) mencakup:
  - a. latar belakang masalah, memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik;
  - b. tujuan Survei Kepuasan Masyarakat, berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri;
  - c. metode, memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah;
  - d. tim Survei Kepuasan Masyarakat, terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat;
  - e. jadwal Survei Kepuasan Masyarakat, memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei;
  - f. tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat, memuat perbaikan yang telah dilakukan pada nilai unsur pelayanan yang paling rendah;

- g. data kuesioner;
  - h. perhitungan indeks Survey Kepuasan Masyarakat;
  - i. deskripsi hasil analisis yang memuat penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur serta dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya;
  - j. kesimpulan berisi tentang intisari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, baik bersifat negatif maupun positif;
  - k. saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan;
  - l. ringkasan eksekutif (*executive summary*).
- (5) Format pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

#### **Pasal 58**

- (1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei yang digunakan oleh masing-masing Perangkat Daerah/Unit Kerja dan BUMD.
- (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 laporan hasil publikasi tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

#### **Pasal 59**

Bagian Organisasi menyusun rekapitulasi laporan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat seluruh Perangkat Daerah/Unit Kerja dan BUMD serta 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 Jawa Timur.

### **Pasal 60**

- (1) Bagian Organisasi melaksanakan monitoring dan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Perangkat Daerah/Unit Kerja dan BUMD wajib melakukan tindak lanjut atas hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

### **Pasal 61**

- (1) Analisa hasil survei diperlukan terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri.
- (2) Analisa hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan dengan cara:
  - a. Analisa Univariat, merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei, sedangkan proses analisisnya dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*);
  - b. Analisa Bivariat, dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain serta bertujuan untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas.

### **Pasal 62**

- (1) Analisa hasil survei sebagaimana dimaksud Pasal 61 ayat (1) perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan dengan menentukan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya.

- (2) Jangka waktu rencana tindak lanjut perbaikan meliputi :
  - a. Jangka pendek atau kurang dari 12 (dua belas) bulan;
  - b. Jangka menengah atau lebih dari 12 (dua belas) bulan, kurang dari 24 (dua puluh empat) bulan;
  - c. Jangka panjang atau lebih dari 24 (dua puluh empat) bulan.
- (3) Format rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

## **BAB X**

### **PROPORSI AKSES DAN KATEGORI KELOMPOK MASYARAKAT DALAM PELAYANAN BERJENJANG**

#### **Pasal 63**

Penyelenggara dapat menyediakan Pelayanan Berjenjang atau pelayanan secara bertingkat untuk jenis pelayanan jasa publik berdasarkan kelas pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 64**

- (1) Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 63 diwujudkan dalam bentuk penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelaksanaan Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memperhatikan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.

#### **Pasal 65**

- (1) Penyelenggara yang akan menerapkan Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 63 wajib melakukan kajian secara seksama untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat yang akan menggunakan Pelayanan Berjenjang.

- (2) Selain kajian untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mempertimbangkan:
- a. kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki, baik dari segi jumlah maupun kualitas atau kompetensi;
  - b. ketersediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas penunjang;
  - c. kesiapan biaya atau anggaran pendukung; dan
  - d. kemampuan menata dan mengelola untuk mengamankan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.

### **Pasal 66**

- (1) Proporsi akses dalam penyediaan kelas Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud Pasal 65 ayat (1) ditetapkan berdasarkan persentase.
- (2) Persentase penyediaan kelas Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan paling banyak 25% (dua puluh lima persen) dari seluruh kapasitas pelayanan yang tersedia.
- (3) Persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak mengurangi kapasitas yang seharusnya disediakan untuk masyarakat umum.
- (4) Penetapan persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan:
  - a. hasil kajian; dan
  - b. kesepakatan dengan masyarakat pada saat pembahasan SP.

### **Pasal 67**

Dalam menetapkan besaran persentase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 ayat (1) wajib memperhatikan asas keadilan dalam penyediaan kelas pelayanan untuk menjamin penyediaan kelas pelayanan tetap proporsional.

### **Pasal 68**

Kategori kelompok masyarakat yang menggunakan Pelayanan Berjenjang didasarkan pada:

- a. tingkat kemampuan ekonomi;
- b. kebutuhan; dan
- c. keanggotaan dalam suatu komunitas.

## **BAB XI**

### **PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI**

#### **PASAL 69**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi pelayanan publik secara terbuka bagi pengguna layanan yang dapat diakses dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel.
- (2) Penyelenggara dalam melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (3) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui aplikasi SIPPN dan aplikasi lainnya yang berbasis pada pelayanan publik serta website yang dimiliki dan dikelola oleh Pemerintah Daerah.

## **BAB XII**

### **PENGIKUTSERTAAN MASYARAKAT DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **Pasal 70**

Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

#### **Pasal 71**

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 70 mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

- a. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
- b. penyusunan Standar Pelayanan;

- c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- d. pemberian penghargaan.

#### **Pasal 72**

- (1) Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 70 disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara dan atasan langsung Penyelenggara serta Pihak Terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### **Pasal 73**

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 71 huruf c diwujudkan dalam bentuk:

- a. pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan;
- b. pengawasan terhadap penerapan kebijakan; dan
- c. pengawasan terhadap pengenaan sanksi.

#### **Pasal 74**

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 71 huruf d diwujudkan dalam bentuk pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja Penyelenggara.

#### **Pasal 75**

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 70 mengacu pada prinsip sebagai berikut:

- a. terkait langsung dengan Masyarakat pengguna pelayanan;

- b. memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
- c. mengedepankan musyawarah, mufakat, dan keberagaman Masyarakat.

#### **Pasal 76**

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 70 dapat dilakukan secara perorangan, perwakilan kelompok pengguna pelayanan, perwakilan kelompok pemerhati maupun perwakilan badan hukum yang mempunyai kepedulian terhadap Pelayanan Publik.

#### **Pasal 77**

Masyarakat dapat secara swadaya memberikan penghargaan kepada Penyelenggara atau Pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan atau kompetensinya.

### **BAB XIII**

#### **MEKANISME DAN KETENTUAN PEMBAYARAN GANTI RUGI**

#### **Pasal 78**

Mekanisme dan pengaturan pembayaran ganti rugi karena adanya pengaduan pelayanan publik disesuaikan dengan peraturan petunjuk teknis sesuai jenis layanan.

### **BAB XIV**

#### **KERAHASIAAN DOKUMEN**

#### **Pasal 79**

- (1) Penyediaan akses oleh penyelenggara terhadap dokumen pelayanan publik harus mempertimbangkan prinsip kearsipan, antara lain:
  - a. keutuhan, yaitu harus menjaga kelengkapan arsip dari upaya pengurangan, penambahan, dan perubahan informasi maupun fisiknya yang dapat mengganggu keautentikan dan keterpercayaan arsip;



- b. keamanan, yaitu harus memberikan jaminan keamanan arsip dari kemungkinan kebocoran dan penyalahgunaan informasi oleh pengguna yang tidak berhak;
  - c. keselamatan, yaitu harus dapat menjamin terselamatkannya arsip dari ancaman bahaya baik yang disebabkan oleh alam maupun perbuatan manusia.
- (2) Penyediaan akses oleh penyelenggara terhadap dokumen pelayanan publik harus mempertimbangkan sifat kearsipan, yaitu keterbukaan dan ketertutupan arsip.
- (3) Dokumen penyelenggaraan pelayanan publik yang dinyatakan tertutup meliputi:
- a. dokumen yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon dapat mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat;
  - b. dokumen yang apabila dibuka dapat mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang;
  - c. dokumen yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon dapat mengungkap rahasia pribadi.
- (4) Penyelenggara dan pelaksana dalam pemberian akses dokumen penyelenggaraan pelayanan publik dilarang:
- a. menyerahkan dan/atau memberikan arsip dinamis kepada yang tidak berhak;
  - b. memberikan akses arsip yang dikategorikan tertutup kepada yang tidak berhak;
  - c. memusnahkan arsip di luar prosedur yang benar; dan/atau
  - d. memperjualbelikan arsip.

## **BAB XV**

### **KETENTUAN LAIN-LAIN**

#### **Pasal 80**

- (1) Setiap Pimpinan Perangkat Daerah yang mempunyai inovasi pelayanan publik harus memberikan fasilitasi kepada Perangkat Daerah lain dalam rangka mentransfer inovasinya.

- (2) Pemerintah Daerah memberikan kesempatan yang luas kepada setiap Pimpinan Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah yang menginginkan transfer inovasi dari Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah lain.
- (3) Fasilitator dalam rangka pelaksanaan transfer dikoordinasikan oleh Perangkat Daerah yang ditunjuk bekerjasama dengan jaringan inovasi pelayanan publik.

**BAB XVI**  
**KETENTUAN PENUTUP**  
**Pasal 81**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Madiun  
pada tanggal 8 Juni 2021

**WALIKOTA MADIUN,**  
ttd  
**Drs. H. MAIDI, SH, MM, M.Pd.**

Diundangkan di Madiun  
pada tanggal 8 Juni 2021

**SEKRETARIS DAERAH,**  
ttd  
**RUSDIYANTO, SH, M.Hum.**  
**Pembina Utama Madya**  
**NIP. 19671213 199503 1 003**

BERITA DAERAH KOTA MADIUN  
TAHUN 2021 NOMOR 29/G

Salinan sesuai dengan aslinya  
a.n. WALIKOTA MADIUN  
Sekretaris Daerah  
u.b.  
Kepala Bagian Hukum

  
**BUDI WIBOWO, SH**  
**Pembina**  
**NIP. 19750117 199602 1 001**

LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA MADIUN  
 NOMOR : 29 TAHUN 2021  
 TANGGAL : 8 Juni 2021

**A. FORMAT RANCANGAN STANDAR PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	..... diisi nama jenis pelayanan
Dasar Hukum	..... diisi hasil identifikasi
Persyaratan	..... diisi hasil identifikasi
Prosedur	..... diisi hasil identifikasi
Waktu Pelayanan	..... diisi hasil identifikasi
Biaya/Tarif	..... diisi hasil identifikasi
Produk	..... diisi hasil identifikasi
Pengelolaan Pengaduan	..... diisi hasil identifikasi
Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	..... diisi hasil identifikasi
Kompetensi Pelaksana	..... diisi hasil identifikasi
Pengawasan Internal	..... diisi hasil identifikasi
Jumlah Pelaksana	..... diisi hasil identifikasi
Jaminan Pelayanan	..... diisi hasil identifikasi
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	..... diisi hasil identifikasi
Evaluasi Kinerja Pelaksana	..... diisi hasil identifikasi

**B. FORMAT STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DISETUJUI**

Standar Pelayanan "X" (diisi sesuai jenis pelayanan) (\*)  
 Dasar hukum : .....

1. Dasar Hukum	:	.....
2. Persyaratan	:	.....
3. Prosedur	:	.....
4. Waktu Pelayanan	:	.....
5. Biaya/Tarif	:	.....
6. Produk	:	.....
7. Pengelolaan Pengaduan	:	.....
8. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	:	.....
9. Kompetensi Pelaksana	:	.....
10. Pengawasan Internal	:	.....
11. Jumlah Pelaksana	:	.....
12. Jaminan Pelayanan	:	.....
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	.....
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	.....

(\*) Unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

**C. FORMAT BERITA ACARA HASIL PEMBAHASAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN ANTARA PENYELENGGARA DENGAN MASYARAKAT**

BERITA ACARA KESEPAKATAN HASIL PEMBAHASAN PENYUSUNAN  
STANDAR PELAYANAN ANTARA  
(PENYELENGGARA)  
DENGAN  
PERWAKILAN MASYARAKAT

Pada hari ini ..... tanggal ..... tahun ....., kami yang bertanda tangan di bawah ini telah sepakat dalam Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan pada (diisi Nama Unit Penyelenggara) :

1. Nama : .....
- NIP : .....
- Pangkat Gol : .....
- Jabatan : .....
- Perangkat Daerah : .....
- Selanjutnya disebut Pihak Kesatu.
2. Nama Jabatan : .....
- Nama Jabatan : .....
- Nama Jabatan : .....
- Selanjutnya disebut Pihak Kedua.

Tempat, Tanggal Bulan Tahun

**PIHAK KESATU**

**TTD**

**NAMA**  
**PANGKAT**  
**NIP**

**PIHAK KEDUA**

**TTD**

**NAMA**

**PIHAK KEDUA**

**TTD**

**NAMA**

**PIHAK KEDUA**

**TTD**

**NAMA**

**D. FORMAT PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**

**KOP PERANGKAT DAERAH/BUMD**

---

**KEPUTUSAN PIMPINAN PERANGKAT DAERAH/DIREKTUR  
BUMD.....**

**NOMOR...../...../...../.....**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA  
PERANGKAT DAERAH/BUMD.....**

**PIMPINAN PERANGKAT DAERAH/DIREKTUR BUMD.....**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan ;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Pimpinan Perangkat Daerah/Direktur BUMD..... tentang Standar Pelayanan pada Perangkat Daerah/Direktur BUMD.....

- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. ....

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan**

**PERTAMA** : Standar Pelayanan pada Perangkat Daerah/BUMD....  
sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

**KEDUA** : Standar Pelayanan pada Perangkat Daerah/BUMD....  
meliputi :

1. Standar Pelayanan.....(*diisi jenis pelayanan*)
2. Standar Pelayanan.....(*diisi jenis pelayanan*)
3. Dst.....

**KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dalam diktum KEDUA  
wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan  
sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh  
pimpinan penyelenggara, aparat pemerintahan dan  
masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Madiun  
Pada tanggal .....

**PIMPINAN PERANGKAT DAERAH/  
DIREKTUR BUMD.....**

**NAMA**

**NIP.**

**E. FORMAT CONTOH MAKLUMAT PELAYANAN**

MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku”

Ditetapkan di .....

Pada Tanggal .....

**PIMPINAN PERANGKAT DAERAH/  
DIREKTUR BUMD**

TTD

**NAMA  
PANGKAT  
NIP**

**F. FORMAT CONTOH KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN ..... KOTA MADIUN

Tanggal Survei : Jam Survei :

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	<b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan.</b> a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P*
		1
		2
		3
		4
2.	<b>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	P*
		1
		2
		3
		4
3.	<b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	P*
		1
		2
		3
		4
4.	<b>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</b> a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Mahal. d. Gratis.	P*
		1
		2
		3
		4
5.	<b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b> a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P*
		1
		2
		3
		4

6.	<b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam layanan.</b> a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten. d. Sangat kompeten.	P*
		1
		2
		3
		4
7.	<b>Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</b> a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah	P*
		1
		2
		3
		4
8.	<b>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</b> a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat baik.	P*
		1
		2
		3
		4
9.	<b>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</b> a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	P*
		1
		2
		3
		4



**G. TABEL SAMPEL MORGAN DAN KREJCIE**

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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

**H. FORMAT PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**PENGOLAHAN DATA PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

<b>No Responden</b>	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>	<b>Saran/ masukan</b>
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
$\Sigma$ Nilai/ Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NRR/ Unsur	## #	## #	## #	## #	## #	## #	## #	## #	## #	
NRR tertbg/unsu r	## #	## #	## #	## #	## #	## #	## #	## #	## #	-*) #DIV/0!
<b>IKM Unit Layanan</b>										-**) #DIV/0!

Keterangan :

- U1-U9 = Unsur-Unsur Pelayanan  
NRR = Nilai Rata-Rata  
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
-\*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
\_\*\*) = Jumlah NRR tertimbang x 25  
NRR  
Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi  
NRR  
tertimbang =  $NRR \text{ per unsur} \times 0,111 \text{ per unsur}$

---

IKM UNIT PELAYANAN

---

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
B (Baik) : 76,61 - 88,30  
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	###
U2	Prosedur	###
U3	Waktu Pelayanan	###
U4	Biaya/tarif	###
U5	Produk layanan	###
U6	Kompetensi pelaksana	###
U7	Perilaku pelaksana	###
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	###
U9	Sarana dan Prasarana	###

**I. FORMAT LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BAGI PERANGKAT DAERAH/UNIT DAN BUMD PEMBERI LAYANAN**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN .....

DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Daftar Isi

Daftar Tabel

- I. PENDAHULUAN
  - A. Latar Belakang Masalah
  - B. Tujuan SKM
  - C. Metode Pengukuran
  - D. Tim SKM
  - E. Jadwal Pelaksanaan
- II. ANALISA HASIL SURVEI SKM
  - A. Data Kuesioner
  - B. Perhitungan Pengukuran
  - C. Deskripsi Hasil Analisis
- III. PENUTUP
  - A. Kesimpulan
  - B. Saran/Rekomendasi

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN .....

UNIT PELAYANAN : .....  
PERANGKAT DAERAH/UNIT KERJA : .....  
ALAMAT : .....  
TELEPON/FAX : .....

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
3	Waktu Pelayanan	
4	Biaya/tarif *)	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	
6	Kompetensi pelaksana **)	
7	Perilaku pelaksana **)	
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	
9	Sarana dan Prasarana	
Dst.		

Ket :

- \*) Unsur dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).
- \*\*\*) Unsur dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

SKM Unit 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. ....
3. ....

Dst.

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

Upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur yang kategorinya

Tidak Baik/Kurang Baik :

1. ....
2. ....
3. ....

Dst.

**PIMPINAN PERANGKAT DAERAH**

**ttd**

**Nama**

**Pangkat**

**NIP.**

**J. FORMAT LAPORAN HASIL PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN**

<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS/UNIT/ UPT ..... KOTA MADIUN TAHUN .....</b>														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="text-align: center; padding: 5px;">NILAI IKM</td></tr><tr><td style="text-align: center; padding: 50px 0;"><b>76</b></td></tr></table>	NILAI IKM	<b>76</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="text-align: center; padding: 5px;">NAMA LAYANAN :</td></tr><tr><td style="text-align: center; padding: 5px;"><b>RESPONDEN</b></td></tr><tr><td style="padding: 5px;">JUMLAH : orang</td></tr><tr><td style="padding: 5px;">JENIS KELAMIN : L = orang / P = orang</td></tr><tr><td style="padding: 5px;">PENDIDIKAN : SD = orang</td></tr><tr><td style="padding: 5px;">SMP = orang</td></tr><tr><td style="padding: 5px;">SMA = orang</td></tr><tr><td style="padding: 5px;">DIII = orang</td></tr><tr><td style="padding: 5px;">S1 = orang</td></tr><tr><td style="padding: 5px;">S2 = orang</td></tr><tr><td style="padding: 5px;">Periode Survei = (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)</td></tr></table>	NAMA LAYANAN :	<b>RESPONDEN</b>	JUMLAH : orang	JENIS KELAMIN : L = orang / P = orang	PENDIDIKAN : SD = orang	SMP = orang	SMA = orang	DIII = orang	S1 = orang	S2 = orang	Periode Survei = (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)
NILAI IKM														
<b>76</b>														
NAMA LAYANAN :														
<b>RESPONDEN</b>														
JUMLAH : orang														
JENIS KELAMIN : L = orang / P = orang														
PENDIDIKAN : SD = orang														
SMP = orang														
SMA = orang														
DIII = orang														
S1 = orang														
S2 = orang														
Periode Survei = (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)														
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>														

**K. FORMAT RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM**

NO.	UNSUR PRIORITAS	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU								PENANGGUNG JAWAB			

**PIMPINAN PERANGKAT DAERAH**

ttd

**Nama  
Pangkat  
NIP.**

**WALIKOTA MADIUN,**

ttd

**Drs. H. MAIDI, SH, MM, M.Pd.**

Salinan sesuai dengan aslinya

a.n. WALIKOTA MADIUN

Sekretaris Daerah

u.b.

Kepala Bagian Hukum



**BUDI WIBOWO, SH**

Pembina

NIP. 19750117 199602 1 001