



BUPATI SAMPANG
PROVINSI JAWA TIMUR
PERATURAN BUPATI SAMPANG

NOMOR 63 TAHUN 2021

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN SAMPANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SAMPANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan kemudahan dan meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat, setiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu melakukan evaluasi melalui survei kepuasan masyarakat;
- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sampang;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam

- Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat Dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya Dan Daerah Tingkat II Surabaya Dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat Dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
 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-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5589) sebagaimana telah diubah beberapa

- kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
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), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2011 Nomor 7 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2016 Nomor 10 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 65);
12. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2021 Nomor 26 Seri E);
13. Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Sampang (Lembaran Daerah Kabupaten Sampang Tahun 2008 Nomor 23);
14. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Keterbukaan Informasi Publik dalam Penyelenggaraan Pemerintah di Kabupaten Sampang (Lembaran Daerah Kabupaten Sampang Tahun 2016 Nomor 3); dan
15. Peraturan Bupati Sampang Nomor 41 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Sampang dan Staf Ahli Bupati Sampang (Berita Daerah Kabupaten Sampang Tahun 2020 Nomor 41);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI SAMPANG TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SAMPANG.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Sampang.
2. Bupati adalah Bupati Kabupaten Sampang.
3. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah Kabupaten Sampang.
4. Unit Kerja adalah Unit Kerja pada Perangkat Daerah.
5. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Penyelenggara pelayanan publik.
6. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. 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.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan.
9. Unit Pelayanan adalah satuan organisasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sampang sebagai penyelenggara pelayanan.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Daerah/Unit Kerja dan Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Sampang yang memiliki tugas dan fungsi Pelayanan Publik.

12. Standar Pelayanan adalah tolok 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.
13. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan SKM untuk mengetahui kinerja Unit Pelayanan.
14. Instrumen Evaluasi Kinerja adalah alat ukur atau metode yang digunakan untuk memberikan penilaian seberapa besar tingkat prestasi kerja dari standar yang telah ditentukan.
15. Responden adalah penerima Pelayanan Publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi Unit Pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

BAB II

KEWAJIBAN PELAKSANAAN DAN UNSUR SKM

Pasal 2

- (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan SKM.
- (2) Pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (3) SKM dilakukan untuk memperoleh IKM yang diukur paling lambat pada triwulan III setiap tahun.
- (4) Pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk setiap jenis layanan sebagai instrumen evaluasi kinerja Pelayanan Publik.
- (5) Dalam hal Penyelenggara Pelayanan Publik tidak melakukan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis oleh Bupati.

Pasal 3

- (1) Dalam melakukan SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1), Penyelenggara Pelayanan Publik menggunakan aplikasi.
- (2) Aplikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sampang.

Pasal 4

- (1) SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 meliputi unsur-unsur sebagai berikut:
- a. persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
 - c. waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - d. biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
 - e. produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
 - f. kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman;
 - g. perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
 - h. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
 - i. sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan serta segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan.
- (2) Unsur SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f dan huruf g dapat digantikan dengan unsur lain sesuai karakteristik Penyelenggara Pelayanan Publik.

- (3) Unsur SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi bahan evaluasi kualitas Pelayanan Publik bagi Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB III

PELAKSANAAN, PUBLIKASI, DAN PELAPORAN

Pasal 5

Penyelenggara Pelayanan Publik melaksanakan SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dengan menggunakan metode teknik pelaksanaan survei.

Pasal 6

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah melakukan SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 wajib mempublikasikan hasil SKM.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan di ruang pelayanan dan melalui media informasi lainnya.

Pasal 7

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah melakukan SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 menyusun pelaporan hasil SKM.
- (2) Pelaporan hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah paling lambat pada bulan Oktober setiap tahun.
- (3) Sekretaris Daerah setelah menerima hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2), memerintahkan Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sampang menyusun rekapitulasi hasil SKM dari seluruh Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (4) Bupati melaporkan rekapitulasi hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 8

Metode teknik pelaksanaan survei, publikasi hasil SKM, dan pelaporan hasil SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Pasal 6, dan Pasal 7 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV

MONITORING, EVALUASI, PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 9

- (1) Bupati melaksanakan monitoring, evaluasi, pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan dan hasil SKM.
- (2) Monitoring, evaluasi, pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara teknis dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sampang.

BAB V

PENDANAAN

Pasal 10

Pendanaan penyelenggaraan pelaksanaan SKM bersumber dari :

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sampang ; dan/atau
- b. Sumber pendapatan lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB VI

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 11

Peraturan Bupati ini digunakan sebagai pedoman dalam penyusunan SKM di masing-masing Perangkat Daerah/unit kerja.

BAB VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di : Sampang
Pada tanggal : 30 Desember 2021
BUPATI SAMPANG,

ttd.

H. SLAMET JUNAIDI

Diundangkan di : Sampang
Pada tanggal : 30 Desember 2021
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SAMPANG,

ttd.

YULIADI SETIYAWAN, S.Sos., MM.

Pembina Utama Madya

NIP. 19660711 198809 1 001

BERITA DAERAH KABUPATEN SAMPANG TAHUN 2021 NOMOR : 63

