



# BERITA DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

NOMOR 96

TAHUN 2023

---

## PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT

NOMOR 94 TAHUN 2023

### TENTANG

#### PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK LINGKUP PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan kemudahan dan layanan bagi masyarakat, setiap unit penyelenggara layanan publik perlu melakukan evaluasi melalui survei kepuasan masyarakat;
- b. bahwa untuk melaksanakan survei sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu pengaturan secara teknis dalam bentuk Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);

4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2022 tentang Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 163, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6809);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672);
8. Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2018 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 144);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK LINGKUP PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan:

1. Provinsi adalah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
3. Gubernur adalah Gubernur Nusa Tenggara Barat.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Gubernur dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah provinsi.
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. 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.
10. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Daerah dan Unit Kerja di lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
11. Standar Pelayanan 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.
12. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan SKM untuk mengetahui kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
13. Instrumen Evaluasi Kinerja adalah alat ukur atau metode yang digunakan untuk memberikan penilaian seberapa besar tingkat prestasi kerja dari standar yang telah ditentukan.
14. Responden adalah penerima Pelayanan Publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

## Pasal 2

Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Perangkat Daerah dan Unit Kerja lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

### Pasal 3

Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk:

- a. mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan;
- b. meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat; dan
- c. terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

## BAB II

### KEWAJIBAN PELAKSANAAN DAN UNSUR SKM

#### Pasal 4

- (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) diberikan sanksi administratif berupa teguran tertulis oleh Gubernur.

#### Pasal 5

- (1) Dalam melakukan SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1), Penyelenggara Pelayanan Publik menggunakan aplikasi.
- (2) Aplikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi.

#### Pasal 6

- (1) SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 meliputi 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;
  - 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 yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.

### BAB III PELAKSANAAN, PUBLIKASI, DAN PELAPORAN

#### Pasal 7

Pelaksanaan SKM oleh Penyelenggara Pelayanan Publik menggunakan metode teknik pelaksanaan survei.

#### Pasal 8

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah melakukan SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 mempublikasikan hasil SKM berupa nilai IKM.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan di ruang pelayanan dan melalui media informasi lainnya.

#### Pasal 9

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah melakukan SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 menyusun pelaporan hasil SKM.

- (2) Pelaporan hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah paling lambat pada bulan Oktober setiap tahun.
- (3) Sekretaris Daerah setelah menerima hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2), memerintahkan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi menyusun rekapitulasi hasil SKM dari seluruh Penyelenggara Pelayanan Publik dalam bentuk laporan.
- (4) Gubernur melaporkan rekapitulasi hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

#### Pasal 10

Ketentuan mengenai metode teknik pelaksanaan survei, publikasi hasil SKM, dan pelaporan hasil SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 sampai dengan Pasal 9 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

### BAB IV MONITORING, EVALUASI, PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### Pasal 11

- (1) Gubernur melaksanakan monitoring, evaluasi, pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan dan hasil SKM.
- (2) Monitoring, evaluasi, dan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara teknis dilakukan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi.
- (3) Monitoring, evaluasi, dan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melibatkan Perangkat Daerah terkait.
- (4) Pengawasan terhadap pelaksanaan dan hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Inspektorat Provinsi.

### BAB V PEMBIAYAAN

#### Pasal 12

Pembiayaan penyelenggaraan pelaksanaan SKM bersumber dari:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat; dan/atau
- b. sumber pendapatan lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB VI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Ditetapkan di Mataram  
pada tanggal 13 November 2023  
Pj. GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

ttd

H. LALU GITA ARIADI

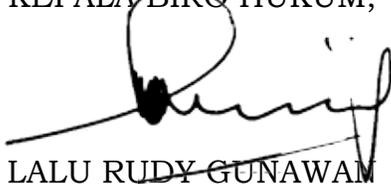
Diundangkan di Mataram  
pada tanggal 13 November 2023  
Pj. SEKRETARIS DAERAH PROVINSI NTB,

ttd

H. FATHURRAHMAN

BERITA DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT TAHUN 2023 NOMOR 96

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,



LALU RUDY GUNAWAM  
NIP. 19700527 199603 1 002