



**BUPATI TRENGGALEK
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN BUPATI TRENGGALEK
NOMOR 70 TAHUN 2015
TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TRENGGALEK,

Menimbang: bahwa untuk menilai kinerja aparatur pemerintah dan peningkatan kualitas pelayanan publik perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (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 Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi 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 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. 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);
8. 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 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang 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);
12. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi

Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);

15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 4 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Trenggalek Tahun 2015 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 44);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Trenggalek.
2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Trenggalek.
4. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang kepuasan masyarakat yang

diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

5. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara, adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi serta lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan publik.
9. Kuesioner adalah daftar pertanyaan mengenai pendapat responden terhadap kinerja pelayanan publik.
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari pelaksana pelayanan publik.
11. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah sebagai acuan bagi Penyelenggara di Daerah dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Sasaran ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah:
 - a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Penyelenggara;
 - b. mendorong Penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanan; dan
 - c. mendorong Penyelenggara menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik.

BAB III

UMUM

Pasal 3

- (1) Penyelenggara wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setahun.
- (2) Apabila dibutuhkan, Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.

Pasal 4

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan Pelayanan Publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

Pasal 5

- (1) Penyelenggara mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis Pelayanan Publik dan metodologi survei yang digunakan.
- (2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan paling lama 1 (satu) bulan setelah dilaksanakannya survei sebagai bentuk laporan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (3) Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Bupati melalui Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah.

BAB IV SISTEMATIKA

Pasal 6

- (1) Sistematika pedoman Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:
 - a. pendahuluan;
 - b. manfaat Survei Kepuasan Masyarakat;
 - c. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat;
 - d. pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
 - e. teknik Survei Kepuasan Masyarakat;
 - f. hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 - g. langkah-langkah pelaksanaan;
 - h. laporan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
 - i. pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat; dan
 - j. format Kuesioner dan petunjuk pengisian kuesioner penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Uraian lebih lanjut mengenai sistematika sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 7

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 45 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Kabupaten Trenggalek (Berita Daerah Kabupaten Trenggalek Tahun 2011 Nomor 45 Seri A), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 8

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Trenggalek.

Ditetapkan di Trenggalek
pada tanggal 31 Desember 2015

Pj. BUPATI TRENGGALEK,
TTD
JARIANTO

Diundangkan di Trenggalek
pada tanggal 31 Desember 2015

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TRENGGALEK,
TTD
ALI MUSTOFA

BERITA DAERAH KABUPATEN TRENGGALEK TAHUN 2015 NOMOR 70

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



ANIK SUWARNI
Nip . 19650919 199602 2 001