



BERITA DAERAH

KABUPATEN GUNUNGKIDUL

(Berita Resmi Pemerintah Kabupaten Gunungkidul)

Nomor : 9

Tahun : 2012

Seri : E

PERATURAN BUPATI GUNUNGKIDUL

NOMOR 14 TAHUN 2012

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI GUNUNGKIDUL

- Menimbang :
- a. bahwa kualitas dan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul perlu diadakan penelitian;
 - b. bahwa penelitian atas pendapat dan partisipasi masyarakat terhadap pelayanan publik dilakukan melalui penyusunan tingkat kepuasan masyarakat secara berkala sekaligus untuk mengetahui kecenderungan kinerja unit pelayanan publik dari waktu ke waktu;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintahan Kabupaten Gunungkidul;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);

2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang 1950 Nomor 12, 13, 14, dan 15 dari hal Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Gunungkidul Tahun 2008 Nomor 01 Seri E) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 8 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2008 (Lembaran Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2010 Nomor 07 Seri E);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGGKIDUL

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
2. Bupati adalah Bupati Gunungkidul.
3. 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
4. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
5. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Kabupaten Gunungkidul termasuk BUMD.
6. 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.
7. 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.
8. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMD, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
9. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
11. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

12. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
14. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, SASARAN, DAN MANFAAT

Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Unit Pelayanan Publik dalam melakukan penyusunan IndeksKepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan instansi/unit pelayanan masing-masing.
- (2) Peraturan Bupati ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Pelayanan Publik dari waktu ke waktu.
- (3) Sasaran Peraturan Bupati ini adalah untuk :
 - a. mengetahui dan mengevaluasi tingkat kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
 - b. mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan lebih berdaya guna dan berhasil guna; dan
 - c. mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam masyarakat dalam mengevaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (4) Manfaat Peraturan Bupati ini adalah untuk :
 - a. mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh pelayanan publik secara periodik;
 - c. bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;

- d. mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
- e. memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- f. bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB III

UNSUR DALAM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 3

Unsur-unsur dalam Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan, nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya.
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang dalam mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko dalam proses pelaksanaan pelayanan.

BAB IV

PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 4

- (1) Setiap unit pelayanan publik wajib menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- (2) Langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.
- (3) Alat bantu penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Lampiran II dan pengolahan data sebagaimana dimaksud dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

BAB V

PEMANTUAN, EVALUASI, DAN MEKANISME PELAPORAN

HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Gunungkidul.
- (2) Hasil pemantauan kinerja unit pelayanan dilaporkan kepada Bupati sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pasal 6

- (1) Sebagai bahan evaluasi dan bahan perbandingan indeks kinerja unit pelayanan maupun perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik, unit pelayanan publik secara mandiri dan berkala wajib melaksanakan survei secara periodik dan berkesinambungan.
- (2) Jangka waktu pelaksanaan survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah 6 (enam) bulan atau 2 (dua) kali dalam setahun.
- (3) Laporan pelaksanaan hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan kepada Bupati melalui Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Gunungkidul.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Wonosari
pada tanggal 16 April 2012

BUPATI GUNUNGKIDUL,

ttd

BADINGAH

Diundangkan di Wonosari
pada tanggal 16 April 2012

Plt. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN GUNUNGKIDUL

ttd

BUDI MARTONO

BERITA DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL TAHUN 2012 NOMOR 9 SERI E