



BUPATI OGAN KOMERING ILIR

**PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ILIR
NOMOR : 9 TAHUN 2019**

TENTANG

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI OGAN KOMERING ILIR,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

b. bahwa evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dapat dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b diatas, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);

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 beberapa kali diubah, 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);

4. Peraturan. ...

4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Negara 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);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ILIR TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.

BAB 1

KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu

Definisi, Pengertian dan Singkatan

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Ogan Komering Ilir.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.
3. Bupati adalah Bupati Ogan Komering Ilir.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Penyelenggara. ...

6. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. 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.
8. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
9. Perangkat Daerah, yang selanjutnya disingkat PD adalah perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
10. 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.
11. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban, dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
12. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.
13. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
14. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua
Maksud, Tujuan dan Manfaat
Pasal 2

- (1) Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik ini dimaksudkan untuk:
 - a. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing PD/unit penyelenggara pelayanan publik;
 - b. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
 - c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
 - d. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan publik kepada masyarakat atau pengguna layanan sehingga masyarakat dapat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - e. sebagai acuan bagi PD/unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Provinsi dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.

- (2) Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik ini bertujuan untuk:
 - a. meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintah Provinsi;
 - b. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai penyelenggara pelayanan;
 - c. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
 - d. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
 - e. menyediakan acuan praktis dalam evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan survei kepuasan masyarakat sebagai dasar bagi tindakan nyata perbaikan.

- (3) Manfaat bagi para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta para pengambil keputusan (Penanggung jawab pelayanan publik) dalam rangka:
 - a. mengevaluasi kinerja pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat pengguna pelayanan;
 - b. meraih kepercayaan publik dengan adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan penanggung jawab, penyelenggara dan pelaksana.

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup
Pasal 3

Ruang lingkup evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik ini meliputi:

- a. persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. waktu pelayanan, 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;
- f. kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- g. perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. maklumat pelayanan, yaitu merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- i. penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
- j. Sarana dan Prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Pasal 4

- (1) Unsur Biaya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf d, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu pelayanan menurut Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan/konsumen sebagai contoh : pembuatan KTP, biaya yang oleh Undang-Undang dinyatakan gratis/dan lain-lain.

(2) Unsur. ...

- (2) Unsur Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana sebagaimana dimaksud Pasal 3 huruf f dan huruf g, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan pelayanan yang lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis *website*.

BAB II PELAKSANAAN DAN TEKNIK EVALUASI

Pasal 5

Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. menyusun instrumen survei;
- b. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. menentukan responden;
- d. melaksanakan survei;
- e. mengolah hasil survei;
- f. menyajikan dan melaporkan hasil.

Pasal 6

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pasal 7

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

Pasal 8

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknis survei, antara lain:

- a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. kuesioner elektronik (*internet/e-Survei*);
- d. diskusi kelompok terfokus; dan
- e. wawancara mendalam (*indepth interview*).

Pasal 9. ...

- (2) Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir melakukan pembinaan kepada Organisasi Perangkat Daerah dalam evaluasi pencapaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- (3) Dalam melaksanakan evaluasi, Sekretaris Daerah dapat membentuk tim evaluasi yang terdiri dari unsur PD yang membidangi pengawasan, perencanaan, dan aparatur.
- (4) Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta pemberian penghargaan dan sanksi (*reward* dan *Punishment*).

BAB III RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN

Pasal 13

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu direncanakan tindak lanjut perbaikan, rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya.

Pasal 14

Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas sebagai berikut:

- a. prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan);
- b. prioritas perbaikan jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan); dan
- c. prioritas perbaikan jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Pasal 15

Rencana tindak lanjut perbaikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dan Pasal 14 tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, maka Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 28 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Tahun 2016 Nomor 28) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 17

Peraturan Bupati tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kayuagung
pada tanggal Januari 2019

BUPATI OGAN KOMERING ILIR,

d.t.o

ISKANDAR

Diundangkan di Kayuagung
pada tanggal Januari 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR,

d.t.o

HUSIN

BERITA DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR TAHUN 2019
NOMOR