



WALIKOTA BANJARMASIN

PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN

NOMOR 39 TAHUN 2016

TENTANG

**PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BANJARMASIN,

Menimbang

- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Kota Banjarmasin, maka perlu dilakukan evaluasi melalui survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota Banjarmasin tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Mengingat

- 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 1820);
- 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);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagai 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);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2011 Nomor 28, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 23) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 25 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2014 Nomor 25).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Banjarmasin.
2. Walikota adalah Walikota Banjarmasin.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin.
4. Perangkat Daerah adalah satuan kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah perusahaan milik Pemerintah Kota Banjarmasin yang didirikan dengan Peraturan Daerah dengan modal seluruh atau sebagian merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan.
6. Survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
7. 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.
8. Masyarakat adalah orang, pegawai instansi pemerintah, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan publik.
9. Pelayanan publik internal adalah pelayanan publik yang diberikan oleh Perangkat Daerah kepada pegawai/instansi di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.
10. Pelayanan publik eksternal adalah pelayanan publik yang diberikan oleh Perangkat Daerah dan BUMD kepada masyarakat.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Daerah dan BUMD yang memiliki tugas pokok dan fungsi menyelenggarakan pelayanan publik baik internal maupun eksternal.
12. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
13. Unsur Survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
14. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pelaksanaan Survei sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Perangkat Daerah dan BUMD penyelenggara pelayanan publik dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

Pasal 3

Tujuan ditetapkan Peraturan ini adalah:

- a. mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
- b. sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan;
- c. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
- d. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- e. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan; dan
- f. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Perangkat Daerah dan BUMD di Pemerintah Kota Banjarmasin wajib melakukan pengukuran survei kepuasan masyarakat.

BAB IV UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat bagi Perangkat Daerah dan BUMD meliputi 9 unsur sebagai berikut :
 - a. persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - b. prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
 - c. waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - d. biaya/tarif adalah 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 adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
 - f. kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
 - g. perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
 - h. maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; dan
 - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- (2) Unsur survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dapat disesuaikan dengan karakteristik Perangkat Daerah dan BUMD dan/ atau ketentuan berlaku.
- (3) Contoh instrument survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tersebut dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB V PELAKSANAAN, TEKNIK SURVEI, RESPONDEN

Pasal 6

- (1) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan 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.
- (2) Teknik Survei Kepuasan Masyarakat 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;
 - e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.
- (3) Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan perjenis layanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Pasal 7

- (1) Jumlah responden minimal 30 orang per jenis layanan atau disesuaikan dengan batas waktu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.
- (2) Apabila terdapat jenis layanan dengan frekuensi yang jarang boleh kurang 30 responden apabila mencapai batas waktu maksimal.
- (3) Batas waktu pelaksanaan survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal dilaksanakan 3 (tiga) bulan dan maksimal dilaksanakan 5 (lima) bulan dalam satu tahun.

BAB VI PELAPORAN

Pasal 8

- (1) Hasil survei kepuasan masyarakat dan publikasi hasil survei wajib dilaporkan paling lambat 1 (satu) bulan berikutnya setelah pelaksanaan pengukuran survei kepuasan masyarakat.
- (2) Hasil survei kepuasan masyarakat, dilaporkan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah u.p. Bagian Organisasi.

- (3) Format laporan dan kategorisasi hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat sebagaimana tersebut dalam Lampiran II, III dan IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 9

- (1) Perangkat Daerah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian, menyusun rekapitulasi laporan hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat seluruh Perangkat Daerah dan BUMD di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.
- (2) Perangkat Daerah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaporkan hasil rekapitulasi survei kepuasan masyarakat kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan tembusan kepada Gubernur Kalimantan Selatan.

BAB VII MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 10

- (1) Monitoring dan evaluasi survei kepuasan masyarakat dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Perangkat Daerah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Walikota.
- (4) Perangkat Daerah dan BUMD menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi survei kepuasan masyarakat.

BAB VIII PUBLIKASI HASIL SURVEI

Pasal 11

- (1) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei yang digunakan oleh masing-masing Perangkat Daerah dan BUMD.
- (2) Penyampaian hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan melalui papan pengumuman, website atau sarana informasi lain yang mudah diakses oleh masyarakat.

BAB IX KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Pada saat berlakunya Peraturan Walikota ini, Instruksi Walikota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin (Berita Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2012 Nomor 3) dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.

Pasal 13

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan
Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjarmasin.

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 3 Agustus 2016

WALIKOTA BANJARMASIN,


IBNU SINA

Diundangkan di Banjarmasin
pada tanggal 3 Agustus 2016

Plt. SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,


H. ICHWAN NOOR CHALIK

BERITA DAERAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2016 NOMOR

LAMPIRAN I
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
 NOMOR 39 TAHUN 2016
 TENTANG
 PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
 DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

CONTOH FORMAT KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 BAGI PERANGKAT DAERAH DAN BUMD

IDENTITAS / RESPONDEN

NO. RESPONDEN : (diisi oleh petugas)
 NAMA : (tidak harus diisi/ optional)
 JENIS KELAMIN :
 PENDIDIKAN :
 PEKERJAAN :
 NO. TELP :
 TANGGAL :
 JENIS LAYANAN :

NO	PERNYATAAN	NILAI PERSEPSI			
		4 (Sangat Baik)	3 (Baik)	2 (Kurang Baik)	1 (Buruk)
1	Persyaratan Pelayanan				
2	Prosedur Pelayanan				
3	Waktu Pelayanan				
4	Biaya / Tarif Pelayanan				
5	Produk Pelayanan				
6	Kompetensi Pelaksana				
7	Perilaku / Sikap Petugas				
8	Maklumat Pelayanan				
9	Ketersediaan Sarana Pengaduan				

Apresiasi / Kritik / Saran

.....

RESPONDEN

.....

WALIKOTA BANJARMASIN


 IBNU SINA

LAMPIRAN II
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
NOMOR 39 TAHUN 2016
TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

CONTOH SISTEMATIKA LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BAGI PERANGKAT DAERAH DAN BUMD
TAHUN.....

I. PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Dasar Hukum
- 1.3 Maksud dan Tujuan

II. METODE SURVEI

III. HASIL SURVEI (memuat rekapitulasi hasil survei dan analisa hasil survei)

IV. PENUTUP

- 4.1 Kesimpulan
- 4.2 Saran

WALIKOTA BANJARMASIN


IBNU SINA

LAMPIRAN III
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
 NOMOR 39 TAHUN 2016
 TENTANG
 PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
 DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

CONTOH FORMAT REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 BAGI PERANGKAT DAERAH DAN BUMD
 TAHUN.....

Unit Pelayanan :
 Alamat :
 Telephon/Fax :

NO	JENIS LAYANAN	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN	KET
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					
4.					
Rata - rata					

Keterangan:

- Kolom 1 : diisi dengan nomor urut
- Kolom 2 : diisi dengan jenis layanan yang disurvei
- Kolom 3 : diisi dengan nilai interval konversi IKM
- Kolom 4 : diisi dengan kategorisasi mutu pelayanan
- Kolom 5 : diisi dengan kategorisasi kinerja unit pelayanan
- Kolom 6 : diisi dengan keterangan

Banjarmasin,
 Kepala,

.....
 NIP.

WALIKOTA BANJARMASIN


 IBNU SINA

LAMPIRAN IV
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
NOMOR 39 TAHUN 2016
TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

KATEGORISASI HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu	Kinerja
1	1.00 - 1.75	25.00 - 43.75	D	Buruk
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100	A	Sangat Baik

WALIKOTA BANJARMASIN



IBNU SINA