





WALIKOTA BANJARMASIN  
INSTRUKSI WALIKOTA BANJARMASIN  
NOMOR 4 TAHUN 2018  
TENTANG

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA SELURUH UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
DILINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2018

WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang :
- a. bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan program reformasi birokrasi guna peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Instruksi Walikota tentang Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2018.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang 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 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) 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);


Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat;
6. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan lembaran Daerah Nomor 40);

MENGINSTRUKSIKAN :

- Kepada : Seluruh Kepala Badan/ Dinas/ UPT, Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.
- Untuk :
- KESATU : Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala pada unit penyelenggara pelayanan publik yang saudara pimpin baik berupa pelayanan eksternal (pelayanan kepada masyarakat) maupun pelayanan internal (pelayanan kepada ASN) dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat.
- KEDUA : Instruksi ini agar dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaannya kepada Walikota Banjarmasin c.q. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin **paling lambat minggu pertama bulan November 2018** untuk diteruskan kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- KETIGA : Instruksi ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banjarmasin  
pada tanggal 21 September 2018  
WALIKOTA BANJARMASIN,

  
H. IBNU SINA

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4	