



BUPATI TABANAN  
PROVINSI BALI

PERATURAN BUPATI TABANAN

NOMOR 36 TAHUN 2018

TENTANG

PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

BUPATI TABANAN,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 50 ayat (5) Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 69 Tahun 1958, tentang Pembentukan Daerah - daerah Tingkat II dalam wilayah Daerah - daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
2. 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);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

4. Peraturan Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2015 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 13).

MEMUTUSKAN:

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Tabanan.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Tabanan.
3. Bupati adalah Bupati Tabanan.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian 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.
5. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah satuan kerja dan/atau unit kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah.
6. 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.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Unit Pelayanan Publik adalah adalah unit kerja / kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
9. 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.

10. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
11. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
12. 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.
13. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

## BAB II

### TUJUAN DAN SASARAN

#### Pasal 2

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Pasal 3

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat yaitu:

- 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

### RUANG LINGKUP DAN UNSUR SURVEI

#### Pasal 4

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat meliputi :

- a. metode survei;
- b. pelaksanaan dan teknik survei;
- c. langkah-langkah penyusunan survei;
- d. langkah-langkah pengolahan data;
- e. pemantauan, evaluasi, dan mekanisme pelaporan hasil penilaian indeks survei kepuasan masyarakat;
- f. analisa hasil survei; dan
- g. rencana tindak lanjut.

## Pasal 5

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat, meliputi :

- a. persyaratan;
- b. prosedur;
- c. waktu penyelesaian pelayanan;
- d. biaya/tarif;
- e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
- f. kompetensi pelaksana;
- g. perilaku pelaksana;
- h. penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan
- i. sarana dan prasarana.

## BAB IV

### METODE SURVEI

## Pasal 6

- (1) Teknik Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan:
  - a. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirim lewat surat; atau
  - b. kuesioner elektronik;
- (2) Pelaksanaan dan Teknik Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan format kuesioner sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## BAB V

### LANGKAH LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI

## Pasal 7

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.
- (3) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara 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; dan
- f. menyajikan dan melaporkan hasil survei.

(4) Besaran dan teknik penarikan sampel sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

(5) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dapat melibatkan lembaga/instansi lainnya dalam rangka transparansi dan obyektifitas penilaian.

## BAB VI ANALISA HASIL SURVEI Pasal 8

(1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersaji dalam bentuk Pengolahan Data IKM sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

(2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat memuat saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

(3) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat diinformasikan kepada publik termasuk metode survei yang digunakan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

(4) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi.

BAB VII  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 9

Penyelenggara yang sudah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebelum ditetapkan Peraturan Bupati ini agar menyesuaikan dengan Peraturan Bupati ini.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tabanan  
pada tanggal 29 Agustus 2018

BUPATI TABANAN,

NI PUTU EKA WIRYASTUTI

Diundangkan di Tabanan  
pada tanggal 29 Agustus 2018

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TABANAN,

I NYOMAN WIRNA ARIWANGSA

BERITA DAERAH KABUPATEN TABANAN TAHUN 2018 NOMOR 38