



113/9-17

WALIKOTA SEMARANG

PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN WALIKOTA SEMARANG
NOMOR 19 TAHUN 2017
TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
WALIKOTA SEMARANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas kinerja pelayanan jasa, administrasi dan/atau barang yang diselenggarakan perangkat daerah dan Badan Usaha Milik Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Semarang, maka perlu dilakukan evaluasi melalui survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa sebagaimana hal tersebut diatas, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota Semarang tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta;
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1992 tentang Penataan Kecamatan di Wilayah Kabupaten-Kabupaten Daerah Tingkat II Purbalingga, Cilacap, Wonogiri, Jepara Dan Kendal Serta Penataan Kecamatan di Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang Dalam Wilayah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 89);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
12. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Semarang Tahun 2016 - 2021 (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 107);

13. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 111);
14. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 114);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Semarang.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Semarang.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah.
6. 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.
7. 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.
8. 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.

BAB II
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Pasal 2

- (1) Dalam hal meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, Perangkat Daerah dan BUMD wajib melaksanakan survei kepuasan masyarakat.
- (2) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
- (3) Pedoman survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebagai petunjuk pelaksanaan survei bagi Perangkat Daerah dan BUMD sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
- (4) Perangkat Daerah dan BUMD yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis.

BAB III
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 3

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Semarang.

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 13 April 2017
WALIKOTA SEMARANG



HENDRAR PRIHADI

Diundangkan di Semarang
pada tanggal 13 April 2017
SEKRETARIS DAERAH KOTA SEMARANG



ADI TRI HANANTO

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA SEMARANG
NOMOR 19 TAHUN 2017
TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan jasa, administrasi dan/atau barang seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat, maka Perangkat Daerah dan BUMD sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis pelayanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan.

B. MAKSUD

Maksud pedoman survei kepuasan masyarakat ini adalah memberikan landasan hukum bagi Perangkat Daerah dan BUMD untuk menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat.

C. TUJUAN

Tujuan pedoman survei kepuasan masyarakat ini adalah:

1. mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik secara berkala;
2. mengetahui kelemahan atau kekuatan penyelenggaraan pelayanan, dalam rangka perbaikan pelayanan jasa, administrasi dan/atau barang kepada masyarakat; dan
3. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. SASARAN

Sasaran pedoman survei kepuasan masyarakat ini adalah:

1. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan;
2. mendorong penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanan; dan
3. mendorong penyelenggara menjadi lebih inovatif dalam pelayanan publik.

E. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survey kepuasan masyarakat, meliputi:

1. persyaratan.
persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. prosedur.
prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. waktu pelayanan.
waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. biaya/tarif.
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;
5. produk spesifikasi jenis pelayanan.
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;
6. kompetensi pelaksana.
kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. perilaku pelaksana.
perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. maklumat pelayanan.
maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; dan
9. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

II. PELAKSANAAN SURVEI

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, meliputi:
 - a. mensosialisasikan/bimbingan teknik pengelolaan survei kepuasan masyarakat;
 - b. menyiapkan instrumen survei;
 - c. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
 - d. menentukan responden;

- e. melaksanakan survei;
 - f. mengolah hasil survei; dan
 - g. menyajikan dan melaporkan hasil survei.
2. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan teknik survei, antara lain:
 - a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
 - b. kuesioner pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat; dan
 - c. kuesioner elektronik (internet/e-survey).

III. PELAPORAN

1. Perangkat Daerah dan BUMD melaporkan hasil survei kepuasan masyarakat kepada Walikota dan hasil survei dilaporkan paling lambat 1 (satu) bulan berikutnya setelah pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.
2. Walikota menyampaikan laporan hasil survei kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan tembusan Menteri Dalam Negeri dan Gubernur Jawa Tengah.

IV. PUBLIKASI HASIL SURVEY

1. Perangkat Daerah dan BUMD mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik.
2. Publikasi hasil survei dapat melalui:
 - a. media massa;
 - b. laman/website
 - c. media sosial; dan/atau
 - d. media lainnya (papan pengumuman, katalog, journal dan lain-lain).

V. PENGAWASAN

1. Perangkat Daerah dan BUMD melaksanakan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat.
2. Pengawasan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Walikota dengan menunjuk Pejabat dan/atau Perangkat Daerah sesuai tugas dan fungsinya.
3. Hasil pengawasan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dilaporkan kepada Walikota.

WALIKOTA SEMARANG



HENDRAR PRIHADI