



SALINAN

BUPATI DAIRI
PROVINSI SUMATERA UTARA

PERATURAN BUPATI DAIRI
NOMOR 25 TAHUN 2021
TENTANG

PENGELOLAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS ELEKTRONIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN DAIRI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI DAIRI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengukuran tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Dairi, perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat;
- b. bahwa untuk menjamin objektivitas dan efisiensi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat serta membudayakan pendayagunaan teknologi informasi perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat berbasis elektronik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Dairi;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – Undang Nomor 4 Tahun 1964 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Dairi dengan mengubah Undang–Undang Nomor 7 Drt. Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten di Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 9) menjadi Undang–Undang (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2689);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia

- Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
8. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
 9. Peraturan Menteri 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);
 10. Peraturan Daerah Kabupaten Dairi Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Dairi (Lembaran Daerah Kabupaten Dairi Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Dairi Nomor 183), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Dairi Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Dairi Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Dairi (Lembaran Daerah Kabupaten Dairi Tahun 2019 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Dairi Nomor 197);
 11. Peraturan Bupati Dairi Nomor 15 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Dairi (Berita Daerah Kabupaten Dairi Tahun 2019 Nomor 15);
 12. Peraturan Bupati Dairi Nomor 12 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Dairi (Berita Daerah Kabupaten Dairi Tahun 2021 Nomor 12);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS ELEKTRONIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN DAIRI.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Dairi.
2. Bupati adalah Bupati Dairi.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggaraan urusan Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Dairi.
5. Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disingkat Diskominfo adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Dairi.
6. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
8. Survei adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur yang sama pada setiap orang, kemudian semua jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis.
9. Masyarakat adalah orang perseorangan warga negara Indonesia, kelompok masyarakat, dan/atau Organisasi Kemasyarakatan.
10. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
11. Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

12. SKM Berbasis Elektronik adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi secara *online*.
13. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka.
14. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna.
15. Nilai persepsi adalah nilai kepuasan yang diberikan terhadap suatu produk/jasa.
16. Unit Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat UPP adalah Perangkat Daerah, Unit Pelaksana Teknis Perangkat Daerah dan Perusahaan Umum Daerah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
17. Unit Pelaksana Teknis adalah unsur pelaksana teknis Dinas/Badan yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu.
18. Perusahaan Umum Daerah adalah Badan Usaha Milik Daerah yang seluruh modalnya dimiliki oleh satu daerah dan tidak terbagi atas saham.
19. Unsur SKM adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
20. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
21. Unsur pelayanan adalah aspek atau faktor yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan SKM untuk mengetahui kinerja UPP.
22. Kode Quick Response yang selanjutnya disebut *QR CODE* adalah suatu jenis kode matriks atau kode batang dua dimensi untuk menyampaikan informasi dengan cepat dan mendapatkan respon yang cepat.

23. Pindai adalah melihat bagian dalam dari sesuatu hal dengan hati-hati baik itu dengan mata atau dengan mesin, bertujuan untuk mendapatkan informasi.
24. Pindai *QR CODE* adalah suatu teknik membaca *QR CODE* untuk menemukan informasi melalui mesin pemindai atau dengan *smartphone*.
25. Surveior adalah petugas yang melaksanakan survei.
26. Responden Survei Kepuasan Masyarakat secara *online* yang selanjutnya disebut responden adalah penerima pelayanan publik yang sedang berada di lokasi pelayanan tetapi sudah menerima pelayanan publik.
27. Respon adalah tanggapan dari responden untuk menentukan tingkat persetujuan terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.
28. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
29. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
30. Akses adalah kegiatan melakukan interaksi dengan sistem elektronik yang berdiri sendiri atau dalam jaringan.
31. Website adalah sebuah kumpulan halaman pada suatu domain di internet yang dibuat dengan tujuan tertentu dan saling berhubungan serta dapat diakses secara luas melalui halaman depan (*home page*) menggunakan sebuah browser menggunakan *Uniform Resource Locator website*.
32. User adalah ASN pada Perangkat Daerah yang berkewajiban dan bertanggung jawab mengelola aplikasi di lingkungannya.
33. Admin adalah ASN pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah yang bertanggung jawab dalam pengendalian, pemantauan dan evaluasi pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi.
34. Super Admin adalah petugas pada Dinas Komunikasi dan Informatika yang bertanggung-jawab untuk mengelola

perangkat lunak serta mengendalikan aplikasi SKM secara *online*.

35. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

Pasal 2

Maksud Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah dengan menggunakan aplikasi secara *online*.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Bupati ini adalah untuk:

- a. mempermudah pelaksanaan SKM atas penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. efisiensi pembiayaan dalam pelaksanaan SKM; dan
- c. membudayakan pendayagunaan teknologi informasi dalam mengevaluasi kualitas pelayanan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 4

Sasaran Peraturan Bupati ini adalah:

- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai penerima pelayanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik;
- b. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB III
PRINSIP, UNSUR PELAYANAN, MANFAAT DAN PERIODE
PELAKSANAAN SKM

Bagian Kesatu
Prinsip

Pasal 5

- (1) Prinsip pelaksanaan SKM, meliputi :
 - a. transparan;
 - b. partisipatif;
 - c. akuntabel;
 - d. berkesinambungan;
 - e. keadilan; dan
 - f. netralitas.
- (2) Transparan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dimaksudkan bahwa hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- (3) Partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dimaksudkan bahwa dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- (4) Akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, dimaksudkan bahwa hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- (5) Berkesinambungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, dimaksudkan bahwa SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- (6) Keadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, dimaksudkan bahwa pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- (7) Netralitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, dimaksudkan bahwa dalam melakukan SKM, survei tidak

boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Bagian Kedua
Unsur Pelayanan

Pasal 6

- (1) Unsur pelayanan pelaksanaan SKM, meliputi:
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. waktu penyelesaian;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk spesifikasi jenis layanan;
 - f. kompetensi pelaksana;
 - g. perilaku pelaksana;
 - h. penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan
 - i. sarana dan prasarana.
- (2) Persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- (3) Sistem, mekanisme, dan prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- (4) Waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- (5) Biaya/tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- (6) Produk spesifikasi jenis layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- (7) Kompetensi pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh

pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

- (8) Perilaku pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g, merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- (9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h, merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (10) Sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i, merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.
- (11) Prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i, merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Bagian Ketiga

Manfaat SKM

Pasal 7

Manfaat pelaksanaan SKM meliputi:

- a. mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
- d. mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Daerah;
- e. memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- f. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Bagian Keempat

Penyelenggara dan Periode Pelaksanaan Survei

Pasal 8

- (1) SKM diselenggarakan oleh UPP.
- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara tetap pada periode tertentu, yaitu:

- a. setiap 3 (tiga) bulan sekali dalam 1 (satu) tahun; dan/atau
- b. setiap 6 (enam) bulan sekali dalam 1 (satu) tahun; dan/atau
- c. minimal sekali dalam 1 (satu) tahun.

BAB IV APLIKASI SKM BERBASIS ELEKTRONIK

Bagian Kesatu Nama Aplikasi

Pasal 9

- (1) Aplikasi SKM berbasis elektronik atas pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Daerah disebut dengan *Simparas Online*.
- (2) *Simparas Online* sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan akronim dari Sistem Informasi Menilai Kepuasan Masyarakat Secara *Online*.

Bagian Kedua Integrasi

Pasal 10

- (1) *Simparas Online* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) terintegrasi dengan website Pemerintah Daerah yang secara teknis dikelola dan dikendalikan oleh Diskominfo.
- (2) Pengguna *Simparas Online* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) merupakan seluruh penerima pelayanan publik dan dalam melakukan penilaian diakses melalui www.simparas.dairikab.go.id.

Bagian Ketiga Beranda

Pasal 11

- (1) Beranda pada aplikasi *Simparas Online* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) memuat menu:
 - a. prinsip;
 - b. IKM;
 - c. pindai *QR CODE*; dan
 - d. masuk.

- (2) Menu prinsip sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a berisikan prinsip pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1).
- (3) Menu IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b berisikan atas hasil pengukuran SKM.
- (4) Menu pindai *QR CODE* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c mengarahkan pada proses pemindaian *QR CODE* untuk digunakan responden dalam melakukan survei.
- (5) Menu masuk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d merupakan menu login bagi pengelola akses.

Pasal 12

Menu yang ditampilkan dalam *Simparas Online* sesudah login, terdiri atas :

- a. dashboard;
- b. pendidikan;
- c. unsur layanan;
- d. OPD dan layanan;
- e. template survei;
- f. survei; dan
- g. laporan.

Pasal 13

- (1) Menu dashboard sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a berisikan grafik yang menjelaskan laporan hasil survei.
- (2) Grafik hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diperoleh berdasarkan pelaksanaan survei setiap jenis layanan pada periode yang ditentukan.
- (3) Menu pendidikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b menampilkan jenjang pendidikan yang diisi oleh responden sebelum memulai melakukan survei.
- (4) Menu unsur pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf c menampilkan kuesioner dengan opsi pilihan responden yang hasilnya diolah berdasarkan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert.
- (5) Menu OPD dan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf d menampilkan nama Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana Teknis atau Perusahaan Umum Daerah selaku UPP dengan jenis layanan yang disurvei.

- (6) Menu template survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf e menampilkan kuesioner survei.
- (7) Menu survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf f menampilkan survei yang aktif pada setiap UPP.
- (8) Menu laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf g menampilkan pencetakan hasil pengolahan data dan pencetakan publikasi.

BAB V INFRASTRUKTUR APLIKASI

Pasal 14

Infrastruktur dalam pengelolaan Simparas *Online* terdiri dari:

- a. perangkat keras;
- b. perangkat lunak; dan
- c. jaringan.

Pasal 15

- (1) Perangkat keras sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a berupa:
 - a. *smartphone*;
 - b. laptop; dan
 - c. *personal computer* atau *PC*.
- (2) Perangkat keras berupa *smartphone* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disediakan dan digunakan oleh responden untuk melakukan survei.
- (3) Perangkat lunak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b merupakan perangkat aplikasi Simparas *Online*.
- (4) Jaringan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf c merupakan kuota internet yang tersedia pada masing-masing perangkat keras sebagaimana dimaksud pada Pasal 15 ayat (1).
- (5) Dalam hal responden tidak memiliki *smartphone* dan/atau tidak memiliki kuota internet untuk melakukan survei dapat menggunakan *smartphone* dan/atau kuota internet yang disediakan UPP.

BAB VI
PENGELOLA APLIKASI

Pasal 16

- (1) Pengelolaan Simparas *Online* meliputi:
 - a. Diskominfo berkedudukan sebagai penyedia, pengelola dan pengendali aplikasi;
 - b. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah berkedudukan sebagai pengelola hasil survei; dan
 - c. UPP berkedudukan sebagai pengguna data IKM untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat;
- (2) Dalam pengelolaan Simparas *Online* sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengelola akses terdiri dari:
 - a. super admin;
 - b. admin; dan
 - c. user.

Pasal 17

- (1) Dalam kedudukannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf a, Diskominfo menyelenggarakan fungsi:
 - a. pengembangan aplikasi Simparas *Online*;
 - b. pengelolaan server aplikasi Simparas *Online*;
 - c. pelaksanaan monitoring dan evaluasi aplikasi Simparas *Online*;
 - d. pengendalian teknis atas pemanfaatan aplikasi Simparas *Online*; dan
 - e. pelaksanaan bimbingan, pendampingan dan konsultasi teknis operasional aplikasi Simparas *Online* pada perangkat daerah.
- (2) Dalam kedudukannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf a, Diskominfo mempunyai wewenang:
 - a. melaksanakan pendampingan teknis bagi user dan admin aplikasi Simparas *Online*; dan
 - b. menetapkan persyaratan user dan admin aplikasi Simparas *Online*.
- (3) Dalam menyelenggarakan fungsi dan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Diskominfo dapat mengikutsertakan perangkat daerah lain sesuai tugas dan fungsinya.

Pasal 18

- (1) Dalam kedudukannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf b, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah menyelenggarakan fungsi:
 - a. penyiapan kebijakan teknis pengelolaan SKM berbasis elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah;
 - b. pemantauan pelaksanaan Simparas *Online* seluruh UPP berdasarkan periode survei yang ditentukan;
 - c. penyiapan kebijakan teknis pembinaan dan pengendalian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah daerah; dan
 - d. penyusunan dan penyampaian laporan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- (2) Dalam kedudukannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf b, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah mempunyai wewenang:
 - a. menyampaikan saran, usul dan pertimbangan untuk pengembangan dan penyempurnaan aplikasi Simparas *Online*; dan
 - b. memantau hasil SKM seluruh UPP.

Pasal 19

- (1) Dalam kedudukannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf c, UPP mempunyai tugas mensosialisasikan, mengajak, memberi petunjuk kepada penerima pelayanan publik untuk menggunakan aplikasi Simparas *Online*.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), UPP menyelenggarakan fungsi:
 - a. pengoperasian aplikasi Simparas *Online* pada masing-masing UPP;
 - b. publikasi IKM sesuai periode yang telah ditentukan; dan
 - c. perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan hasil SKM.

Pasal 20

- (1) Super Admin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf a, merupakan 1 (satu) orang pegawai ASN yang melaksanakan tugas berkaitan dengan urusan pengelolaan

infrastruktur teknologi informasi, keamanan informasi, pengembangan dan pemeliharaan aplikasi pemerintahan pada Diskominfo.

- (2) Pegawai ASN sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Diskominfo.
- (3) Admin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf b, merupakan 1 (satu) orang pegawai ASN yang melaksanakan tugas berkaitan dengan penyiapan bahan monitoring dan evaluasi pelayanan publik pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah.
- (4) Pegawai ASN sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah.
- (5) User sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf c, merupakan 1 (satu) orang pegawai ASN yang melaksanakan tugas berkaitan dengan urusan ketatausahaan pada UPP.
- (6) Pegawai ASN sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ditetapkan dengan Keputusan Kepala UPP.

BAB VII

HAK AKSES DAN KEWAJIBAN PENGELOLA APLIKASI

Bagian Kesatu

Hak Akses

Pasal 21

- (1) Super Admin memiliki hak akses untuk:
 - a. menentukan hak akses admin dan hak akses user;
 - b. menambah dan mengurangi menu/fitur dalam aplikasi; dan
 - c. mengembangkan aplikasi *Simparas Online*.
- (2) Admin memiliki hak akses untuk:
 - a. menambah, mengurangi dan/atau mengubah jenis pendidikan responden;
 - b. menambah, mengurangi dan/atau mengubah jenis unsur pelayanan;
 - c. menambah, mengurangi dan/atau mengubah jenis layanan serta menetapkan jenis layanan aktif dan nonaktif;
 - d. menambah, mengurangi dan/atau mengubah kuesioner survei;

- e. mencetak laporan hasil survei seluruh UPP; dan
 - f. mencetak laporan publikasi survei seluruh UPP.
- (3) User memiliki hak akses untuk:
- a. menambah jenis layanan di lingkungan UPP;
 - b. menetapkan status jenis layanan aktif atau nonaktif;
 - c. mencetak *QR CODE*;
 - d. mencetak laporan hasil survei di lingkungan UPP; dan
 - e. mencetak laporan publikasi survei di lingkungan UPP.

Bagian Kedua

Kewajiban

Pasal 22

- (1) Super Admin memiliki kewajiban untuk:
- a. melakukan pemantauan penggunaan aplikasi agar tidak terjadi kesalahan sistem; dan
 - b. melakukan perubahan fitur aplikasi demi perbaikan atau kesempurnaan aplikasi.
- (2) Admin memiliki kewajiban untuk:
- a. melakukan pemantauan pelaksanaan survei melalui aplikasi; dan
 - b. melakukan perubahan jenis layanan jika terdapat usulan perubahan dari UPP.
- (3) User memiliki kewajiban untuk:
- a. mencetak *QR CODE* pada unit pelayanan masing-masing dan memampangkan di tempat yang mudah diakses responden;
 - b. mencetak laporan hasil survei dan melaporkan kepada pimpinan UPP;
 - c. mencetak laporan publikasi sesuai periode survei yang telah ditentukan dan memampangkan di papan pengumuman atau pada tempat yang mudah dilihat oleh masyarakat; dan
 - d. mengusulkan perubahan jenis layanan kepada Admin jika terjadi perubahan sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB VIII
PELAKSANAAN SURVEI, KUESIONER DAN PELAPORAN

Bagian Kesatu
Pelaksanaan Survei

Pasal 23

- (1) Tahapan pelaksanaan survei mengikuti ketentuan sebagai berikut:
 - a. pegawai ASN pada UPP mengarahkan responden untuk mengakses alamat website;
 - b. responden melakukan pemindaian *QR CODE*;
 - c. responden mengisi seluruh data identitas;
 - d. responden memilih jenis layanan yang telah diterima; dan
 - e. responden memilih jawaban atas 9 (sembilan) pertanyaan yang tersedia.
- (2) Selain 9 (sembilan) pertanyaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, responden dapat mengisi menu catatan untuk memberikan saran/kritik/tanggapan.
- (3) Dalam hal responden ingin mengubah pilihan jawaban dapat dilakukan sebelum penyimpanan hasil survei.
- (4) Pelaksanaan survei dinyatakan berhasil apabila sampai pada proses penyimpanan hasil survei.

Pasal 24

- (1) Responden yang menerima lebih dari 1 (satu) jenis layanan secara bersamaan dapat melakukan survei untuk semua jenis layanan yang diterima.
- (2) Dalam hal responden bersedia untuk melakukan survei terhadap seluruh jenis layanan yang diterima sebagaimana dimaksud pada ayat (1), responden harus menyelesaikan survei setiap jenis layanan.

Bagian Kedua
Kuesioner

Pasal 25

- (1) Pelaksanaan SKM pada aplikasi *Simparas Online* menyajikan kuesioner yang berisikan pertanyaan dan jawaban pilihan berganda.

- (2) Bentuk pilihan jawaban kuesioner sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:
 - a. tidak baik, diberi nilai persepsi 1 (satu);
 - b. kurang baik, diberi nilai persepsi 2 (dua);
 - c. baik, diberi nilai persepsi 3 (tiga); dan
 - d. sangat baik, diberi nilai persepsi 4 (empat).
- (3) Dalam melaksanakan survei, responden dapat memberikan saran dan harapan terkait peningkatan kualitas pelayanan termasuk hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan.
- (4) Dalam hal responden akan memberikan saran dan harapan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat mengisi pada fitur yang telah disediakan.

Bagian Ketiga

Pelaporan

Paragraf 1

Penetapan Responden

Pasal 26

- (1) Penetapan responden untuk pengolahan data *Simparas Online* dapat berupa:
 - a. seluruh penerima pelayanan publik yang sudah menerima pelayanan sejenis pada periode tertentu; dan/atau
 - b. sebagian penerima pelayanan publik yang sudah menerima pelayanan sejenis pada periode tertentu.
- (2) Dalam hal penetapan responden sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, harus memenuhi jumlah minimal 50 % (lima puluh persen) dari total penerima layanan sejenis pada periode tertentu.

Paragraf 2

Pelaporan Hasil

Pasal 27

- (1) Laporan hasil *Simparas Online* terdiri dari:
 - a. laporan pengolahan data; dan
 - b. laporan publikasi.

- (2) Laporan pengolahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan laporan yang menyajikan penghitungan respon dari seluruh responden terhadap unsur SKM pada satu jenis layanan dengan periode yang telah ditentukan.
- (3) Laporan pengolahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a berisi:
 - a. jumlah responden;
 - b. nilai setiap unsur SKM; dan
 - c. nilai IKM.
- (4) Laporan publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan hasil akhir yang menyajikan nilai IKM yang menggambarkan mutu pelayanan.
- (5) Hasil akhir sebagaimana dimaksud pada ayat (4) wajib dipublikasikan dalam bentuk:
 - a. pemampangan di ruang layanan; dan/atau
 - b. publikasi media cetak/*online*; dan/atau
 - c. publikasi di website UPP; dan/atau
 - d. publikasi melalui media jejaring sosial.

Pasal 28

Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1), dapat dicetak apabila telah memenuhi penetapan jumlah responden sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26.

Pasal 29

- (1) Nilai interval IKM meliputi:
 - a. 25,00 sampai dengan 64,99 dengan mutu pelayanan D;
 - b. 65,00 sampai dengan 76,60 dengan mutu pelayanan C;
 - c. 76,61 sampai dengan 88,30 dengan mutu pelayanan B; dan
 - d. 88,31 sampai dengan 100,00 dengan mutu pelayanan A.
- (2) Kinerja UPP berdasarkan nilai interval sebagaimana disebut pada ayat (1) huruf a adalah Tidak Baik.
- (3) Kinerja UPP berdasarkan nilai interval sebagaimana disebut pada ayat (1) huruf b berada pada kategori Kurang Baik.
- (4) Kinerja UPP berdasarkan nilai interval sebagaimana disebut pada ayat (1) huruf c berada pada kategori Baik.
- (5) Kinerja UPP berdasarkan nilai interval sebagaimana disebut pada ayat (1) huruf d berada pada kategori Sangat Baik.

BAB IX
PEMBINAAN

Pasal 30

- (1) Pembinaan kebijakan Simparas *Online* menjadi wewenang, tugas dan fungsi Sekretariat Daerah.
- (2) Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melakukan penyiapan bahan penyusunan kebijakan dan penyiapan bahan koordinasi, monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan aplikasi Simparas *Online* dengan fungsi:
 - a. penyusunan kebijakan aplikasi Simparas *Online*;
 - b. melaksanakan sosialisasi kebijakan Simparas *Online* kepada UPP;
 - c. pelayanan konsultasi pelaksanaan kebijakan aplikasi Simparas *Online*; dan
 - d. pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan aplikasi Simparas *Online*.

Pasal 31

Sekretariat Daerah dalam melaksanakan pembinaan kebijakan aplikasi Simparas *Online* dapat mengikutsertakan Diskominfo, Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan perencanaan, pengawasan, kepegawaian dan keuangan.

Pasal 32

- (1) Hasil pelaporan atas pelaksanaan SKM ditetapkan menjadi IKM yang menggambarkan mutu pelayanan.
- (2) Hasil pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijadikan sebagai bahan evaluasi dan pembinaan.
- (3) Nilai IKM yang kategori baik dan sangat baik dapat diberikan apresiasi sebagai penghargaan.

BAB X
KETENTUAN LAIN

Pasal 33

- (1) Dalam hal UPP tidak dapat menggunakan aplikasi Simparas *Online* dan/atau tidak tersedia akses internet secara memadai wajib melakukan SKM manual.

- (2) SKM manual sebagaimana dimaksud pada Pasal (1) dapat dilakukan secara mandiri dan/atau bekerja sama dengan lembaga lain dengan mempedomani ketentuan yang berlaku.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 34

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sidikalang,
pada tanggal 20 Desember 2021

BUPATI DAIRI,

ttd.

EDDY KELENG ATE BERUTU

Diundangkan di Sidikalang
pada tanggal 20 Desember 2021

Pj. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN DAIRI,

ttd.

BUDIANTA PINEM

BERITA DAERAH KABUPATEN DAIRI TAHUN 2021 NOMOR 25

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,



JON HENRY PANJAITAN, SH., MH.

PEMBINA

NIP. 19731208 200502 1 003