



WALIKOTA BATAM
PROPINSI KEPULAUAN RIAU

PERATURAN WALIKOTA BATAM
NOMOR: 2 TAHUN 2015

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BATAM,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui penilaian atas pendapat dan persepsi masyarakat terhadap pelayanar. yang diberikan;
 - b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 32 Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka perlu dilakukan penyesuaian terhadap Keputusan Walikota Batam Nomor 81 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Batam yang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Batam;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan

Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

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);
3. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2010 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kota Tahun 2010 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Batam Nomor 67);
4. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kota Batam Tahun 2014 Nomor 96).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA BATAM TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM

Pasal 1

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat dan persepsi masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap satuan kerja/unit kerja yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik, atau badan usaha milik Pemerintah Daerah atau badan usaha lain yang mendapatkan izin dari Pemerintah Daerah yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undang.
3. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Penerima pelayanan publik yang selanjutnya disebut responden adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan publik, atau pernah menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 2

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Apabila dibutuhkan, Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.
- (3) Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran peraturan ini dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini.

Pasal 3

Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 ayat (1) digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pasal 4

Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 ayat (1) dilakukan terhadap setiap jenis pelayanan pada penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

Pasal 5

- (1) Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan.
- (2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Walikota Batam melalui Sekretaris Daerah Kota Batam.

Pasal 6

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Batam.

Pasal 7

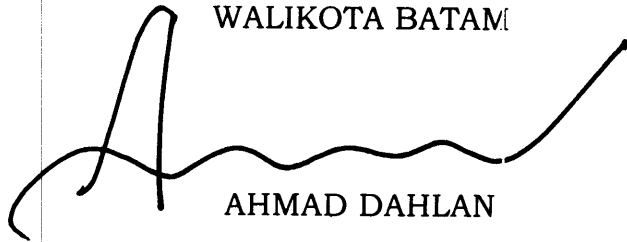
Dengan ditetapkan peraturan ini, maka Keputusan Walikota Batam Nomor 81 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Batam dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 8

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Batam
pada tanggal 26 Januari 2015

WALIKOTA BATAM

AHMAD DAHLAN

Diundangkan di Batam
pada tanggal 26 Januari 2015

SEKRETARIS DAERAH


AGUSSAHIMAN

BERITA DAERAH KOTA BATAM
TAHUN 2015 NOMOR 401

PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Langkah nyata dari tindak lanjut pelaksanaan Reformasi Birokrasi adalah melaksanakan perbaikan pelayanan publik di setiap penyelenggaraan pelayanan publik. Perbaikan pelayanan dapat diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diberikan. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan penerima pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan kualitas pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk memperoleh opini publik dimaksud adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis pelayanan publik sangat beragam sifat dan karakteristik yang berbeda, maka metode dan teknik survei dapat disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan.

B. Tujuan

Peraturan ini dimaksudkan sebagai pedoman umum dan acuan bagi SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Batam dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik.

C. Sasaran

1. Tingkat pencapaian kinerja penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna,
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peranserta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini 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 sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku dan/atau 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 merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik/buruk). Hal yang menjadi perhatian adalah saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei yang digunakan. Penyampaian hasil survei dapat pula disampaikan melalui media massa, *website* dan media sosial.

BAB II PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut :

1. Menyusun instrument survey;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survey;
5. Mengolah hasil survey; dan
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain ;

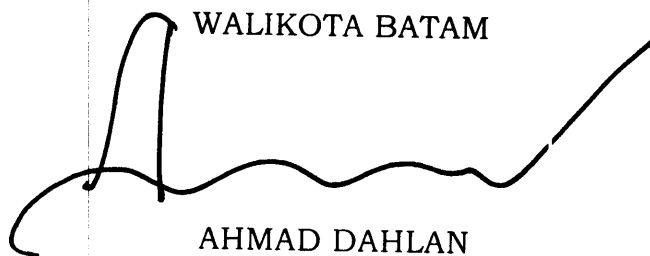
1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirirkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (internet/*e-survey*);
4. Diskusi kelompok terfokus; dan
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dimaksudkan untuk :

1. diketahui kelemahan atau kekurangan dari setiap unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh SKPD dan unit pelayanan publik secara periodik;
3. bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkungan Pemerintah Kota Batam;
5. memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup SKPD dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

WALIKOTA BATAM



AHMAD DAHLAN