



SALINAN

BUPATI LANDAK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
PERATURAN BUPATI LANDAK
NOMOR 9 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LANDAK,

- Menimbang : a. bahwa untuk mempercepat pencapaian sasaran reformasi birokrasi yang terdapat pada road map reformasi birokrasi 2020-2024, terutama tertuju pada dua sasaran utama yaitu terwujudnya birokrasi yang bersih dan akuntabel, dan pelayanan publik yang prima, perlu peningkatan kualitas pembangunan zona integritas pada unit kerja/satuan kerja pada instansi pemerintah;
- b. bahwa pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap enam area perubahan dan salah satunya komponen hasil melalui survei persepsi kualitas pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Landak.
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409);
3. Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3904) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3970);

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 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
9. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
10. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 108);
11. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 126);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441);

13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1571);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 57) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Tahun 2020 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 98);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2019 tentang Urusan Pemerintah Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2019 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 86).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Landak.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Landak.
3. Bupati adalah Bupati Landak.

4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja perangkat Daerah Kabupaten Landak.
5. Pejabat/Pegawai adalah Pejabat/Pegawai di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Landak, yang terdiri dari Bupati, Wakil Bupati, Pegawai Negeri Sipil Daerah, Calon Pegawai Negeri Sipil Daerah, Dewan Komisaris BUMD, Direksi BUMD, Pegawai BUMD, Pegawai Tidak Tetap, Pegawai Harian, Pegawai yang bekerja untuk dan atas nama Pemerintah Kabupaten Landak.
6. Zona Integritas yang selanjutnya disingkat ZI adalah instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya telah berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta pelayanan publik yang prima.
7. Wilayah Bebas dari Korupsi yang selanjutnya disingkat WBK adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja/satuan kerja yang telah berhasil melaksanakan reformasi birokrasi dengan baik, yang telah memenuhi sebagian besar kriteria proses perbaikan pada komponen pengungkit serta mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta pelayanan publik yang prima.
8. Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani yang selanjutnya disingkat WBBM adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja/satuan kerja yang telah berhasil melaksanakan reformasi birokrasi dengan sangat baik, dengan telah memenuhi sebagian besar kriteria proses perbaikan pada komponen pengungkit untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta pelayanan publik yang prima.
9. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan merupakan alat yang diharapkan mampu mengetahui tingkat kepuasan dan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Penyelenggara serta mendorong Penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi Pelayanan Publik.

Pasal 2

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan digunakan sebagai pedoman bagi:

- a. Instansi Pemerintah dalam membangun ZI pada satuan/unit kerja sehingga mempunyai pemahaman yang sama tentang hakikat pembangunan ZI;
- b. satuan/unit kerja pada saat pelaksanaan proses pembangunan ZI sehingga tujuan pembangunan ZI dapat terwujud;
- c. kawasan yang ditunjuk oleh tim strategi nasional pencegahan Korupsi untuk membangun ZI pada suatu kawasan.

Pasal 3

Pedoman Survei Persepsi Kualitas Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 bertujuan:

- a. sebagai acuan bagi pemerintah daerah dan pemangku kepentingan lainnya dalam membangun ZI Menuju WBK dan WBBM;

- b. untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan serta mewujudkan pelayanan yang bebas korupsi; dan
- c. memastikan kualitas unit kerja/satuan kerja/kawasan yang akan mendapatkan predikat Menuju WBK dan WBBM.

Pasal 4

- (1) Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:
 - a. manfaat survei persepsi kualitas pelayanan;
 - b. unsur survei persepsi kualitas pelayanan;
 - c. pelaksanaan survei persepsi kualitas pelayanan;
 - d. laporan hasil penyusunan survei persepsi kualitas pelayanan; dan
 - e. kuisioner indeks persepsi kualitas pelayanan.
- (2) Manfaat survei persepsi kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (3) Unsur survei persepsi kualitas pelayanan mencakup:
 - a. Informasi pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan;
 - c. Prosedur pelayanan;
 - d. Waktu pelayanan;
 - e. Tarif/biaya;
 - f. Sarana prasarana pendukung pelayanan;
 - g. Petugas pelayanan/sistem pelayanan; dan
 - h. Layanan kualitas dan pengaduan.
- (4) Pelaksanaan survei persepsi kualitas pelayanan mencakup:
 - a. Penetapan pelaksana survei;
 - b. Menentukan teknik survei;
 - c. Menentukan responden;
 - d. Pengolahan data;
 - e. Analisis data; dan
 - f. Perhitungan dan pengolahan data survei.
- (5) Laporan hasil penyusunan survei persepsi kualitas pelayanan mencakup sistematika sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (6) Kuisioner indeks persepsi kualitas pelayanan tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 5

Berdasarkan hasil penyusunan survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (5), Bupati dapat mengukur secara berkala penyelenggaraan Pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit/satuan kerja.

Pasal 6

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ngabang
pada tanggal 12 Januari 2023
Pj. BUPATI LANDAK,

TTD

SAMUEL


Diundangkan di Ngabang
pada tanggal 12 Januari 2023
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN LANDAK,

TTD

VINSENSIUS

BERITA DAERAH KABUPATEN LANDAK TAHUN 2023 NOMOR 9

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



DARIANUARTI SH
NIP. 19661128 199402 2 001

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI LANDAK
NOMOR 9 TAHUN 2023
TENTANG
PEDOMAN SURVEI PERSEPSI
KUALITAS PELAYANAN DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN LANDAK

PEDOMAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

BAB I
PENDAHULUAN

Pelayanan yang prima merupakan salah satu dari dua sasaran fokus pembangunan Zona Integritas pemerintah, yang mana dalam pelaksanaannya masih belum memenuhi harapan dari masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari banyaknya media informasi yang menyajikan keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa “penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan”, yang dapat dilakukan secara mandiri oleh organisasi penyelenggara, bekerjasama dengan instansi independen lainnya dan bisa juga dengan meminta dilakukan penilaian kinerja oleh instansi independen oleh organisasi penyelenggara untuk mendapatkan gambaran tentang hasil pelayanan yang dilakukan secara ilmiah.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan merupakan alat yang diharapkan mampu mengetahui tingkat kepuasan dan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Penyelenggara serta mendorong Penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi Pelayanan Publik.

BAB II

MANFAAT SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Dengan tersedianya data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan Pelayanan.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan Pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks persepsi kualitas pelayanan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar Organisasi Penyelenggara pada lingkup Pemerintah dalam upaya peningkatan kinerja Pelayanan.
7. Mengukur secara berkala penyelenggaraan Pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara.
8. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan.

BAB III

UNSUR SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

I. Informasi Pelayanan

Informasi pelayanan adalah:

1. informasi tentang persyaratan untuk mendapatkan pelayanan atau instruksi tentang hal-hal yang harus dipersiapkan dapat diperoleh dengan mudah, misalnya melalui leaflet, website, poster, surat perintah, surat tugas, surat edaran, memo resmi, dan petugas layanan pelanggan. informasi tentang persyaratan.
2. informasi tentang persyaratan untuk mendapatkan pelayanan atau instruksi tentang hal-hal yang harus dipersiapkan dapat dipahami dengan mudah dan jelas.

II. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan Pelayanan yang harus dipersiapkan dapat dipenuhi dengan mudah, wajar, sesuai, relevan dan berkaitan dengan layanan. Persyaratan tidak terkesan mengada-ada atau mempersulit pengguna layanan.

III. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Informasi tentang prosedur pelayanan dapat dipahami dengan jelas, mudah dilaksanakan, tidak berbelit-belit, wajar dan sesuai dengan yang ditetapkan oleh instansi terkait.

IV. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan mencakup beberapa hal, seperti penjelasan berikut:

1. Informasi tentang waktu operasional pelayanan yang diinformasikan dengan jelas terkait jam buka, jam tutup dan informasi tentang pelayanan pada rentang waktu di antara jam buka dan tutup.

2. Jangka waktu/ target waktu/ lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
3. Ketepatan waktu pelayanan yang telah diberikan termasuk ketepatan waktu loket pelayanan dibuka dan ketepatan waktu penyelesaian pemberian layanan (pengguna menerima produk layanan).

V. Tarif/Biaya

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan oleh instansi terkait. Informasi terkait biaya pelayanan diketahui dengan jelas, jika pelayanan gratis, informasi bahwa tidak dipungut biaya diketahui dengan jelas dan terbuka. Pelayanan berbayar diinformasikan secara terbuka dan menyeluruh serta informasi tentang metode pembayaran, tempat pembayaran, tujuan pembayaran, rekening penerima pembayaran dan cara konfirmasi pembayaran diketahui secara jelas.

VI. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan, contoh sarana dapat berupa seperangkat peralatan mesin seperti komputer, mesin foto copy, printer, scanner, proyektor, mesin ketik, dan meja, kursi, serta papan tulis.

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek), contoh Prasarana adalah gedung kantor, gudang dan sebagainya.

VII. Petugas Pelayanan/Sistem pelayanan.

Petugas Pelayanan/Sistem pelayanan meliputi kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan pengalaman, sikap petugas dalam memberikan pelayanan dan penampilan saat memberikan pelayanan.

Kemampuan yang dimiliki harus sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan menerapkan budaya pelayanan prima yang ramah, responsif waktu dan cepat. Petugas pelayanan berpenampilan sopan, rapi dan menggunakan tanda pengenal agar mudah dikenali oleh pengguna layanan.

VIII. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Layanan Konsultasi dan Pengaduan mencakup:

1. Ketersediaan sarana layanan konsultasi dan pengaduan yang beragam bentuk seperti *hotline*, *call center* dan *media online*.
2. Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan.
3. Respon atas layanan konsultasi dan pengaduan cepat dilayani.
4. Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

BAB IV

PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Layanan terhadap penyelenggaraan Pelayanan dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

a. Persiapan, terdiri dari :

1. Penetapan pelaksana Survei

Pelaksana Survei ditetapkan dengan keputusan pimpinan instansi unit pelayanan yang terdiri dari Penanggungjawab, Ketua, Sekretaris dan Anggota yang bertugas sebagai pelaksana survei.

2. Penyusunan daftar pertanyaan instrument survei

Pernyataan Survei disusun sesuai dengan unsur yang telah ditetapkan.

3. Menentukan teknik survei

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei antara lain :

- a. Kuesioner dengan tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. Kuesioner elektronik (internet/e-survei);
- d. Diskusi kelompok tefokus;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam;

Pelaksanaan Survei Mandiri diutamakan memanfaatkan media berbasis digital sehingga memudahkan dalam pengolahan dan pelaporan hasil survei.

4. Menentukan responden

Responden survei ditetapkan berdasarkan jumlah populasi/orang yang menerima pelayanan pada saat pelaksanaan survei berlangsung.

5. Menetapkan jadwal survei

Pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan dalam waktu selama 1 (satu) bulan dengan perincian :

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja;
- c. Pengolahan dan analisa data, 10 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.

6. Penggandaan daftar pertanyaan survei.

- a. Pelaksanaan pengumpulan data, terdiri dari :
 1. Daftar pertanyaan survei yang di bagikan kepada responden;
 2. Setelah diisi oleh responden, daftar pertanyaan dan jawaban dikumpulkan, lokasi pengumpulan data dapat dilakukan di :
 - a. Lokasi masing-masing unit pelayanan;
 - b. Lingkungan perumahan atau tempat berkumpulnya masyarakat; dan
 - c. Lokasi lain yang ditentukan oleh pelaksana *survey*.

b. Pengolahan data

Data yang terdapat pada jawaban atas setiap pertanyaan dimasukkan dalam format tabulasi dan hasil tabulasi hitung sesuai rumus yang telah ditentukan.

c. Analisis data

Analisis data dilakukan dengan memeriksa hasil tabulasi data dan catatan lainnya dengan tujuan menemukan informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan bagi peningkatan kualitas pelayanan.

d. Menyajikan dan melaporkan hasil dalam bentuk laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan tahunan.

Tahapan penyelenggaraan Survei Persepsi Kualitas Layanan terhadap penyelenggaraan Pelayanan ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

A. PERHITUNGAN DAN PENGOLAHAN DATA SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN.

1. Penyusunan kuesioner

Dalam penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data persepsi masyarakat penerima pelayanan yang disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat, adapun bentuk kuisisioner dibagi atas 4 (empat) bagian, yaitu:

- a. Identitas masyarakat/responden, meliputi nama, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan;
- b. Identitas pencacah/petugas survei yang meliputi nama dan Nomor Induk Pegawai (NIP) dan/atau data lain;
- c. Pendapat responden tentang pelayanan yang meliputi pertanyaan dan pilihan jawaban dari penerima pelayanan/responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai;
- d. Saran perbaikan yaitu kolom yang dapat diisi uraian penjelasan secara umum oleh responden terhadap pelayanan yang diterima yang dapat berupa saran, kritik, maupun apresiasi.

2. Nilai Persepsi Jawaban Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Penentuan Jumlah Responden

- a. Menggunakan tabel sampel krejcie dan Morgan, terutama untuk pelayanan yang bersifat langsung.
- b. Unit pelayanan yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanan kurang dari 100 orang, maupun unit pelayanan yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat, jumlah responden terpilih ditetapkan sejumlah minimal 25 orang.
- c. Unit pelayanan yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat maupun unit pelayanan yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanan kurang dari 25 orang maka jumlah responden ditetapkan sama atau disesuaikan dengan jumlah populasi penerima layanan.

4. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :
 - 1. Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektifitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

2. Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait misalnya Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (Pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha, Pihak ketiga lainnya atau kombinasi diantara unit tersebut.

5. Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR)

Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap 8 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus yaitu bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur yaitu $1/8=0,125$.

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata - rata penimbang} &= \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} \\ &= \frac{1}{8} \\ &= 0,125\end{aligned}$$

6. Perhitungan Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Untuk memperoleh nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan unit pelayanan, digunakan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$\text{IPKP} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai rata - rata tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IPKP yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversi-kan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$= \text{IPKP Unit Pelayanan} \times 25$$

7. Kategori Nilai Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam Bentuk Mutu Pelayanan

Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam bentuk nilai Indeks Kualitas Pelayanan disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IPKP	Nilai Interval Konversi	IKPK Mutu Pelayanan	Kinerja Unit pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

BAB V

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Hasil akhir pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah disusun dengan menggunakan sistematika sebagai berikut:

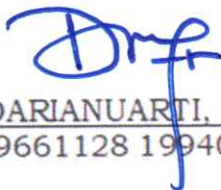
- Bab I Kuisioner Survei
- Bab II Metodologi Survei
 - A. Kriteria Responden
 - B. Metode pencacahan
 - C. Metode pengolahan Data dan Analisis
- Bab III Pengolahan Survei
 - A. Analisis Hasil Survei
 - B. Tindak Lanjut Hasil Survei
- Bab IV Data Survei
 - A. Data Responden
 - B. Data Dukung Lainnya

Pj. BUPATI LANDAK,

TTD

SAMUEL

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



DARIANUARTI, SH
NIP. 19661128 199402 2 001

LAMPIRAN II
 PERATURAN BUPATI LANDAK
 NOMOR 9 TAHUN 2023
 TENTANG
 PEDOMAN SURVEI PERSEPSI
 KUALITAS PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN PEMERINTAH
 KABUPATEN LANDAK

Kuisisioner Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Periode

Tahun

Kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas dan integritas pemberian pelayanan pada unit layanan ini. Berilah nilai 1-4 pada setiap pernyataan, dimana semakin besar nilai yang diberikan menunjukkan bahwa Bapak/Ibu semakin setuju bahwa kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik.

Biodata Responden					
1.	Nama:	5.	Pekerjaan/kegiatan utama:		
2.	Nomor Hp:	1.	Pelajar/mahasiswa	5.	Swasta
3.	Jenis Kelamin:	2.	Peneliti/dosen	6.	Wiraswasta
	1. Laki-laki 2. Perempuan	3.	PNS/TNI/Polri	7.	Lain-lain
4.	Pendidikan terakhir yang ditamatkan:	4.	Pegawai BUMN/D		
	1. ≤ SMA atau sederajat	6.	Nama Instansi/Institusi tempat bekerja/beraktivitas:		
	2. D1/D2/D3				
	3. D-4/S-1				
	4. S-1/S-3				

No	Perincian Pernyataan					
		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Cukup Setuju	Setuju	
		1	2	3	4	
A	Informasi Pelayanan					
	1	Informasi pelayanan mudah diakses dengan media elektronik				
	2	Informasi pelayanan yang disajikan mudah dipahami				

B	Persyaratan Pelayanan					
	1	Informasi tentang persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dipersiapkan dapat diperoleh dengan mudah				
	2	Informasi tentang persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dipersiapkan dapat diperoleh dengan jelas				

	3	Persyaratan Pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan dapat dipenuhi dengan mudah				
	4	Persyaratan Pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan wajar dan sesuai dengan keperluan				

C	Prosedur/Alur Pelayanan					
	1	Informasi tentang prosedur/alur pelayanan dipahami dengan jelas				
	2	Prosedur /alur pelayanan dipahami dengan jelas				
	3	Prosedur /alur pelayanan wajar dan sesuai dengan yang ditetapkan				

D	Waktu pelayanan					
	1	Informasi waktu pelayanan diketahui dengan jelas				
	2	Pelayanan diberikan sesuai dengan waktu operasional yang ditetapkan				
	3	Informasi waktu penyelesaian pelayanan diketahui dengan jelas				
	4	Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan.				
5	Loket pelayanan buka tepat waktu					

E	Tarif/Biaya Pelayanan					
	1	Informasi tentang biaya pelayanan berbayar atau gratis diketahui dengan jelas				
	2	untuk pelayanan berbayar, informasi tentang unit penerima pembayaran diketahui dengan jelas				

F	Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan					
	1	Tersedia tempat parkir yang aman, nyaman dan mudah diakses				
	2	Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman				
	3	Tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai				
	4	Tersedia sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus				
5	Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/photocopy toko ATK.					

	6	Tersedia sarana <i>front office</i> untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka				
	7	Tersedia sarana front office untuk layanan pengaduan tatap muka				

G	Petugas pelayanan/system pelayanan online					
	1	Petugas pelayanan memberikan solusi kepada pengguna apabila ada permasalahan				
	2	Petugas ramah, cepat dan responsif atau aplikasi sistem pelayanan ramah pengguna				
	3	Tersedia Informasi nonelektronik yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat				
	4	Petugas pelayanan berpenampilan sopan, rapi dan menggunakan tanda pengenal				

H	Layanan Konsultasi dan pengaduan					
	1	Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat				
	2	Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses				
	3	Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline/call center) jelas dan mudah diakses				
	4	Prosedur pengaduan mudah dilaksanakan				
	5	Petugas/aplikasi sistem pelayanan pengaduan dapat memberikan solusi kepada pelapor apabila ada permasalahan.				
	6	Ada kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan				

Pj. BUPATI LANDAK,

TTD

SAMUEL

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



DARIANUARTI, SH
NIP. 19661128 199402 2 001