



BUPATI KUTAI KARTANEGARA

**PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA
NOMOR 36 TAHUN 2014**

TENTANG

**PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUTAI KARTANEGARA,

- Menimbang : a. bahwa untuk menilai kinerja aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan kepada penerima pelayanan publik, perlu melakukan survei kepuasan masyarakat yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa untuk melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada huruf a, memerlukan pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b diatas, perlu membentuk Peraturan Bupati tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) sebagai Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 berapa kali diubah 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);

5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4747);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

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

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan otonom.
3. Kepala Daerah selanjutnya disebut Bupati adalah Bupati Kabupaten Kutai Kartanegara.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada Pemerintah Daerah selaku pengguna anggaran yang mempunyai tugas dan fungsi penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM, adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

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. Penyelenggara pelayanan publik adalah Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik melalui Unit Pelayanan Publik.
8. Unit pelayanan publik adalah SKPD yang secara langsung maupun tidak langsung melaksanakan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
9. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat/pegawai unit pelayanan publik yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, badan usaha, dan lembaga non pemerintah yang menerima pelayanan dari pelaksana pelayanan publik.
11. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan publik.
12. Kuesioner adalah daftar pertanyaan mengenai pendapat responden terhadap kinerja pelayanan publik.
13. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari pelaksana pelayanan publik.
14. Biaya pelayanan publik adalah retribusi dan atau tarif atas pelayanan publik yang dipungut berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
15. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan IKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan publik.
16. Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan publik yang diberikan kepada penerima pelayanan publik dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
17. Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan jenis pelayanannya.
18. Kejelasan petugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan publik.
19. Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan publik terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

20. Tanggung jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan publik.
21. Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
22. Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit pelayanan publik.
23. Keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status penerima pelayanan publik yang dilayani.
24. Kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan publik kepada penerima pelayanan publik secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
25. Kualitas produk pelayanan adalah tingkat kualitas hasil/output pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memenuhi harapan penerima pelayanan publik.
26. Kepastian biaya pelayanan adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
27. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
28. Pernyataan pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
29. Kepastian jadwal pelayanan adalah pelaksanaan waktu pelayanan publik, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
30. Kenyamanan lingkungan adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan publik yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan publik.
31. Keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan publik ataupun sarana yang digunakan, sehingga penerima pelayanan publik merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan publik.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

Pasal 2

Peraturan ini dibentuk dengan maksud sebagai pedoman bagi SKPD penyelenggara pelayanan publik dalam pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

Pasal 3

Peraturan ini dibentuk dengan tujuan sebagai berikut:

- a. untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
- b. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- c. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
- d. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- e. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan; dan
- f. sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Pasal 4

SKPD di Kabupaten Kutai Kartanegaran wajib melakukan pengukuran survei kepuasan masyarakat.

BAB III UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Unsur survei IKM bagi SKPD pemberi pelayanan eksternal meliputi 9 unsur sebagai berikut :
 - a. persyaratan pelayanan adalah;
 - b. prosedur pelayanan;
 - c. waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
 - f. kompetensi pelaksana;
 - g. perilaku pelaksana;
 - h. pernyataan pelayanan; dan
 - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan.

- (2) Unsur survei IKM bagi SKPD pemberi pelayanan internal meliputi unsur sebagai berikut :
 - a. prosedur pelayanan;
 - b. kemampuan pelaksana;
 - c. waktu pelayanan;
 - d. perilaku pelaksana;
 - e. kedisiplinan petugas;
 - f. kejelasan petugas;
 - g. keadilan mendapatkan pelayanan;
 - h. kenyamanan lingkungan; dan
 - i. sarana prasarana pelayanan.
- (3) Unsur survey IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dan huruf h dapat diganti dan disesuaikan dengan karakteristik SKPD.
- (4) Unsur survey IKM bagi SKPD Kerja pemberi pelayanan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditambah dengan unsur tugas pokok dan fungsi SKPD.

BAB IV PELAKSANAAN

Pasal 6

- (1) Setiap SKPD penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan penyusunan IKM.
- (2) Penyusunan IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat membentuk Tim pelaksana survei.
- (3) Tim pelaksana survei diketuai oleh pejabat struktural yang melaksanakan tugas dan fungsi penyusunan program pada masing-masing SKPD.
- (4) Pelaksanaan survei IKM dapat bekerjasama dengan pihak ketiga yaitu Badan Pusat Statistik, Perguruan Tinggi dan Lembaga Swadaya Masyarakat melalui perjanjian kerjasama.
- (5) Kepala SKPD sebagai Penanggungjawab pelaksanaan survei IKM yang dilakukan oleh SKPD atau pihak ketiga.

Pasal 7

- (1) Penyusunan IKM menggunakan metode survei kepada penerima pelayanan publik.
- (2) Teknis penyusunan IKM sebagaimana tertera pada Lampiran Peraturan Bupati ini.

BAB V PELAPORAN DAN EVALUSI

Pasal 8

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyampaikan laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat kepada Sekretaris Daerah melalui Bagian Administrasi Organisasi Kabupaten Kutai Kartanegara paling lambat 1 (satu) bulan setelah survei selesai dilaksanakan.
- (2) Bagian Administrasi Organisasi menyusun rekapitulasi laporan hasil pengukuran survey kepuasan masyarakat seluruh SKPD, 1 (satu) kali 1 (satu) tahun untuk dilaporkan kepada Bupati.

Pasal 9

- (1) Evaluasi terhadap pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan oleh unit pelayanan publik minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Pemerintah Daerah wajib melakukan evaluasi terhadap SKPD yang melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat yang dilaksanakan oleh Tim Survey Kepuasan Masyarakat.
- (3) Tim Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati yang beranggotakan unsur-unsur SKPD teknis dan akademisi
- (4) Secara berkala Tim Survei Kepuasan Masyarakat tingkat kabupaten melaporkan hasil pemantauan dan evaluasi kinerja unit pelayanan publik kepada Bupati sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB VI PUBLIKASI

Pasal 10

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi yang digunakan
- (2) Dalam rangka transparansi hasil survei kepuasan masyarakat, pimpinan unit pelayanan publik wajib mempublikasikan rencana dan tindaklanjutnya kepada masyarakat.
- (3) Penyampaian hasil survey kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan melalui papan pengumuman, media massa, website atau sarana informasi lain yang mudah diakses oleh masyarakat .

5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4747);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

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

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kutai Kertanegara.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan otonom.
3. Kepala Daerah selanjutnya disebut Bupati adalah Bupati Kabupaten Kutai Kartanegara.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada Pemerintah Daerah selaku pengguna anggaran yang mempunyai tugas dan fungsi penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM, adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

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. Penyelenggara pelayanan publik adalah Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik melalui Unit Pelayanan Publik.
8. Unit pelayanan publik adalah SKPD yang secara langsung maupun tidak langsung melaksanakan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
9. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat/pegawai unit pelayanan publik yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, badan usaha, dan lembaga non pemerintah yang menerima pelayanan dari pelaksana pelayanan publik.
11. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan publik.
12. Kuesioner adalah daftar pertanyaan mengenai pendapat responden terhadap kinerja pelayanan publik.
13. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari pelaksana pelayanan publik.
14. Biaya pelayanan publik adalah retribusi dan atau tarif atas pelayanan publik yang dipungut berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
15. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan IKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan publik.
16. Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan publik yang diberikan kepada penerima pelayanan publik dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
17. Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan jenis pelayanannya.
18. Kejelasan petugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan publik.
19. Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan publik terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

20. Tanggung jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan publik.
21. Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
22. Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit pelayanan publik.
23. Keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status penerima pelayanan publik yang dilayani.
24. Kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan publik kepada penerima pelayanan publik secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
25. Kualitas produk pelayanan adalah tingkat kualitas hasil/output pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memenuhi harapan penerima pelayanan publik.
26. Kepastian biaya pelayanan adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
27. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
28. Pernyataan pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
29. Kepastian jadwal pelayanan adalah pelaksanaan waktu pelayanan publik, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
30. Kenyamanan lingkungan adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan publik yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan publik.
31. Keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan publik ataupun sarana yang digunakan, sehingga penerima pelayanan publik merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan publik.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

Pasal 2

Peraturan ini dibentuk dengan maksud sebagai pedoman bagi SKPD penyelenggara pelayanan publik dalam pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

Pasal 3

Peraturan ini dibentuk dengan tujuan sebagai berikut:

- a. untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
- b. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- c. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
- d. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- e. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan; dan
- f. sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Pasal 4

SKPD di Kabupaten Kutai Kartanegaran wajib melakukan pengukuran survei kepuasan masyarakat.

BAB III UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Unsur survei IKM bagi SKPD pemberi pelayanan eksternal meliputi 9 unsur sebagai berikut :
 - a. persyaratan pelayanan adalah;
 - b. prosedur pelayanan;
 - c. waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
 - f. kompetensi pelaksana;
 - g. perilaku pelaksana;
 - h. pernyataan pelayanan; dan
 - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan.

- (2) Unsur survei IKM bagi SKPD pemberi pelayanan internal meliputi unsur sebagai berikut :
 - a. prosedur pelayanan;
 - b. kemampuan pelaksana;
 - c. waktu pelayanan;
 - d. perilaku pelaksana;
 - e. kedisiplinan petugas;
 - f. kejelasan petugas;
 - g. keadilan mendapatkan pelayanan;
 - h. kenyamanan lingkungan; dan
 - i. sarana prasarana pelayanan.
- (3) Unsur survey IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dan huruf h dapat diganti dan disesuaikan dengan karakteristik SKPD.
- (4) Unsur survey IKM bagi SKPD Kerja pemberi pelayanan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditambah dengan unsur tugas pokok dan fungsi SKPD.

BAB IV PELAKSANAAN

Pasal 6

- (1) Setiap SKPD penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan penyusunan IKM.
- (2) Penyusunan IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat membentuk Tim pelaksana survei.
- (3) Tim pelaksana survei diketuai oleh pejabat struktural yang melaksanakan tugas dan fungsi penyusunan program pada masing-masing SKPD.
- (4) Pelaksanaan survei IKM dapat bekerjasama dengan pihak ketiga yaitu Badan Pusat Statistik, Perguruan Tinggi dan Lembaga Swadaya Masyarakat melalui perjanjian kerjasama.
- (5) Kepala SKPD sebagai Penanggungjawab pelaksanaan survei IKM yang dilakukan oleh SKPD atau pihak ketiga.

Pasal 7

- (1) Penyusunan IKM menggunakan metode survei kepada penerima pelayanan publik.
- (2) Teknis penyusunan IKM sebagaimana tertera pada Lampiran Peraturan Bupati ini.

BAB V PELAPORAN DAN EVALUSI

Pasal 8

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyampaikan laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat kepada Sekretaris Daerah melalui Bagian Administrasi Organisasi Kabupaten Kutai Kartanegara paling lambat 1 (satu) bulan setelah survei selesai dilaksanakan.
- (2) Bagian Administrasi Organisasi menyusun rekapitulasi laporan hasil pengukuran survey kepuasan masyarakat seluruh SKPD, 1 (satu) kali 1 (satu) tahun untuk dilaporkan kepada Bupati.

Pasal 9

- (1) Evaluasi terhadap pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan oleh unit pelayanan publik minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Pemerintah Daerah wajib melakukan evaluasi terhadap SKPD yang melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat yang dilaksanakan oleh Tim Survey Kepuasan Masyarakat.
- (3) Tim Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati yang beranggotakan unsur-unsur SKPD teknis dan akademisi
- (4) Secara berkala Tim Survei Kepuasan Masyarakat tingkat kabupaten melaporkan hasil pemantauan dan evaluasi kinerja unit pelayanan publik kepada Bupati sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB VI PUBLIKASI

Pasal 10

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi yang digunakan
- (2) Dalam rangka transparansi hasil survei kepuasan masyarakat, pimpinan unit pelayanan publik wajib mempublikasikan rencana dan tindaklanjutnya kepada masyarakat.
- (3) Penyampaian hasil survey kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan melalui papan pengumuman, media massa, website atau sarana informasi lain yang mudah diakses oleh masyarakat .

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 11

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tenggarong
pada tanggal 22 Desember 2014

BUPATI KUTAI KARTANEGARA,

ttd

RITA WIDYASARI

Diundangkan di Tenggarong
pada tanggal 23 Desember 2014

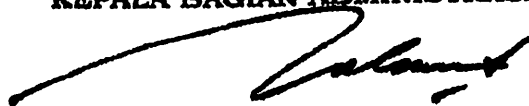
**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

ttd

Drs. EDI DAMANSYAH
NIP. 19650302 199403 1 011

**BERITA DAERAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TAHUN 2014
NOMOR 36**

SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
KEPALA BAGIAN ADMINISTRASI HUKUM



ROKMAN TORANG. SH. MH
NIP.196711021996031001