



**PROVINSI JAWA TIMUR
PERATURAN WALI KOTA BATU
NOMOR 21 TAHUN 2021**

TENTANG

**PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATU**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA BATU,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Batu;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Batu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4118);
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 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4700);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011

- Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
5. 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);
 6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 8. 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);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Pembinaan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);

10. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
14. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;
15. Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 9 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
16. Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN WALI KOTA TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATU.**

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Daerah Kota Batu.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Batu.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Batu.
4. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kota Batu.
5. Inspektorat adalah Inspektorat Kota Batu.

6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah unit organisasi di Lingkungan Pemerintah Kota Batu.
7. Unit Pelaksana Teknis Dinas yang selanjutnya disingkat UPTD adalah Unit Kerja atau Subordinat SKPD.
8. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Pemerintah Kota Batu Tahun Berjalan.
9. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
10. Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
11. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) Tahun sekali.
12. 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.
13. Unsur SKM adalah unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.
14. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi Pemerintah.
15. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
16. Pemberi Pelayanan Publik adalah Pegawai Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
17. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, organisasi, lembaga, instansi pemerintah/swasta dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara.

18. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
19. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
20. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
21. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei.

Pasal 2

- (1) SKPD/UPTD/Puskesmas/Desa/Badan Usaha Milik Daerah wajib melakukan SKM secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setahun.
- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk memperoleh IKM.

Pasal 3

SKM yang dilakukan terhadap SKPD/UPTD/Puskesmas/Desa/Badan Usaha Milik Daerah menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

Pasal 4

- (1) Dalam melaksanakan SKM, SKPD/UPTD/Puskesmas/Desa/Badan Usaha Milik Daerah dapat bekerjasama dengan lembaga lain.
- (2) Lembaga lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

Pasal 5

- (1) SKPD/UPTD/Puskesmas/Desa/Badan Usaha Milik Daerah wajib mempublikasikan hasil SKM.

- (2) Laporan hasil SKM SKPD/UPTD/Puskesmas/ Desa/Badan Usaha Milik Daerah disampaikan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 6

Laporan hasil SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan IKM Pemerintah Daerah.

Pasal 7

Biaya pelaksanaan dibebankan pada APBD melalui Dokumen SKM SKPD/UPTD/Puskesmas/ Desa/Badan Usaha Milik Daerah Pelaksanaan Anggaran pada SKPD/UPTD/Puskesmas/Desa/Badan Usaha Milik Daerah dan/atau Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Batu paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.

Pasal 8

- (1) Pelaksanaan SKM SKPD/UPTD/Puskesmas/ Desa/Badan Usaha Milik Daerah dilaporkan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Batu paling sedikit setiap 1 (satu) tahun sekali.
- (2) Hasil pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Gubernur Jawa Timur dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 9

Pedoman penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Batu sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 10

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi SKM SKPD/UPTD/Puskesmas/ Desa/Badan Usaha Milik Daerah dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Batu.

Pasal 11

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Batu.

Ditetapkan di Batu
pada tanggal 19 Maret 2021

WALI KOTA BATU,

ttd

DEWANTI RUMPOKO

Diundangkan di Batu
pada tanggal 19 Maret 2021
SEKRETARIS DAERAH KOTA BATU,

ttd

ZADIM EFFISIENSI

BERITA DAERAH KOTA BATU TAHUN 2021 NOMOR 21/E