



**KABUPATEN SEMARANG
PERATURAN KEPALA DESA SRATEN
NOMOR 5 TAHUN 2022**

TENTANG

**PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PELAKSANAAN SURVEI
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA SRATEN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DESA SRATEN

Menimbang :

1. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
2. bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu ditetapkan dengan Peraturan Kepala Desa;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);

3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
5. Peraturan daerah provinsi jawa tengah nomor 7 tahun 2015 tentang Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PEDOMAN PENYUSUNAN DAN PELAKSANAAN SURVEI TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA SRATEN

BAB I KETENTUAN UMUM Pasal I

1. Desa adalah Desa Sraten.
2. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Desa.
3. Kepala Desa Sraten adalah Kepala Pemerintah Desa yang dipilih langsung oleh masyarakat melalui pemilihan Kepala Desa.
4. Perangkat Desa adalah Perangkat yang membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, terdiri dari Sekretaris Desa, Kepala Urusan, Kepala Dusun dan Unsur Pelaksana Kewilayahan.
5. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Desa yang selanjutnya disebut PPID Desa adalah pejabat yang bertanggung jawab dibidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Lingkungan Pemerintah Desa Sraten;
6. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengukur secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
7. Survei Perilaku Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui perilaku / respon masyarakat terhadap adanya penyelenggaraan pelayanan publik;
8. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan/atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab;
9. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk

kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;

10. Masyarakat adalah masyarakat Desa Sragen dan/atau luar Desa Sragen yang menerima pelayanan publik.

BAB II PENYELENGGARA Pasal 2

- (1) Pemerintah Desa Sragen selaku Penyelenggara pelayanan publik yang diakui secara Undang-Undang adalah termasuk Penyelenggara.
- (2) Pemerintah Desa Sragen selaku Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Perilaku Masyarakat yang selanjutnya disebut Survei.

BAB III TUJUAN Pasal 3

Survei dilakukan oleh Penyelenggara untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat dan untuk mengetahui perilaku/respon masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV INDIKATOR DAN METODOLOGI Pasal 4

Survei terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Ayat (2) menggunakan indikator dan metodologi survei yang telah ditentukan sesuai Peraturan Perundang-Undangan.

BAB V SURVEI Pasal 5

- (1) Pemerintah Desa Sragen melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Perilaku Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik mulai awal hingga berakhirnya tahun

anggaran berjalan dan dievaluasi setiap 6 (enam) bulan sebagai bahan perbaikan.

- (2) Pelaksanaan Survei menggunakan kuesioner cetak dan elektronik.
- (3) Kuesioner dipublikasikan kepada Masyarakat dan dapat diakses secara luas.

Pasal 6

- (1) Pelaksana Survei yang selanjutnya disebut *Surveyor* adalah Tim yang bertugas untuk melaksanakan survei kepada Masyarakat
- (2) *Surveyor* terdiri atas unsur di luar Aparatur Pemerintah Desa.
- (3) *Surveyor* ditunjuk dan/atau dipilih berdasarkan hasil musyawarah tingkat desa dan disahkan dengan Keputusan Kepala Desa.
- (4) *Surveyor* dalam melaksanakan survei dapat dibantu oleh Perangkat Desa, Lembaga Desa, Perguruan Tinggi, Organisasi/Kelompok Masyarakat, dan/atau Masyarakat.
- (5) *Surveyor* menyampaikan dan melaporkan hasil survei kepada Kepala Desa.

Pasal 7

- (1) Penyampaian dan pelaporan hasil survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 Ayat (5) dilakukan secara berkala setiap 6 bulan sebagai bahan evaluasi dan pada akhir tahun anggaran sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (2) Penyelenggara wajib mempublikasikan hasil Survei Kepada Masyarakat khususnya Survei Kepuasan Masyarakat yang berisikan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (3) Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 Ayat (2) disampaikan oleh Kepala Desa Sraten kepada Camat Tuntang sebagai Tembusan.

BAB VI
PEMBIAYAAN
Pasal 8

Seluruh biaya yang ditimbulkan sebagai akibat dari pelaksanaan Survei dibiayai oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa sesuai dengan tahun anggaran berjalan.

BAB VII
PENUTUP
Pasal 9

Peraturan Kepala Desa ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Kepala Desa ini dengan penempatannya dalam Berita Desa.



Ditetapkan di Sraten
Pada Tanggal 09 September 2022
KEPALA DESA SRATEN


ROKHMAD



Diundangkan di Sraten
pada tanggal 13 September 2022
SEKRETARIS DESA SRATEN


ISNAINI PAMUNGKAS YUNANTO

BERITA DESA SRATEN KECAMATAN TUNTANG TAHUN 2022 NOMOR 5