



BUPATI PASURUAN

KEPUTUSAN BUPATI PASURUAN
NOMOR : 065/798/HK/424.013/2021

TENTANG

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SECARA ELEKTRONIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN

BUPATI PASURUAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat pada penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan, maka pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara elektronik.
- b. bahwa guna mendorong ketertiban pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan dengan Keputusan Bupati.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Djawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2019;
5. 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;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan dilaksanakan secara elektronik melalui aplikasi berbasis website pada laman [bukutamu.pasuruankab. go.id](http://bukutamu.pasuruankab.go.id)
- KEDUA : Seluruh penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan wajib melaksanakan kegiatan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU.
- KETIGA : Petunjuk pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Bupati ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pasuruan
pada tanggal 15 November 2021
BUPATI PASURUAN,

ttd.

TEMBUSAN :

Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan
Pemerintah Kabupaten Pasuruan .

M. IRSYAD YUSUF

LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI PASURUAN

NOMOR : 060/798/HK/424.013/2021

TANGGAL : 15 - 11 - 2021

**PETUNJUK PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SECARA ELEKTRONIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN**

1. Pembuatan User Akses Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan permohonan akses pada aplikasi survei kepuasan masyarakat elektronik berbasis website kepada Dinas Komunikasi dan Informatika melalui laman sakti.pasuruankab.go.id.

Permohonan akses pada aplikasi dapat dilakukan oleh admin pada penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan.

2. Persiapan Pemanfaatan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat secara Elektronik

Penyelenggara pelayanan publik yang telah memperoleh akses harus melaksanakan tahapan persiapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara elektronik sebagai berikut:

- a. Admin penyelenggara pelayanan publik melakukan login ke aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id
- b. Admin melakukan pengisian jenis layanan yang diselenggarakan. Jenis layanan tersebut berdasarkan dokumen standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh kepala penyelenggara pelayanan publik.
- c. Admin mencetak Quick Response Code (QR-Code) untuk pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara elektronik.
- d. QR-Code yang telah dicetak dapat diletakkan di ruang pelayanan.
- e. Penyelenggara pelayanan publik dapat menyiapkan mesin survei kepuasan masyarakat di ruang pelayanan.

3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik

Penyelenggara pelayanan publik wajib menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat secara elektronik melalui aplikasi berbasis website pada laman bukutamu.pasuruankab.go.id. Survei dilaksanakan secara periodik setiap 3 bulanan (triwulanan). Penetapan jumlah responden dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei sebagai berikut:

- a. Penyelenggara pelayanan publik dapat menyediakan mesin survei kepuasan masyarakat di ruang pelayanan. Pengguna layanan dapat

mengakses survei kepuasan masyarakat melalui mesin survei yang telah disediakan.

- b. Penyelenggara pelayanan publik dapat menyediakan QR-code yang dapat di pindai oleh pengguna layanan.

4. Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan pelaporan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat setiap triwulan. Data hasil survei kepuasan masyarakat dapat diunduh dari aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id. Laporan hasil survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai salah satu alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten dan berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

Laporan survei kepuasan masyarakat minimal mencakup latar belakang masalah, tujuan pelaksanaan, hasil survei, analisis hasil survei dan rencana aksi perbaikan pelayanan.

BUPATI PASURUAN,

ttd.

M. IRSYAD YUSUF