



KEPALA DESA BEJALEN
KECAMATAN AMBARAWA
KABUPATEN SEMARANG

PERATURAN KEPALA DESA BEJALEN
NOMOR 5 TAHUN 2024
TENTANG

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DESA BEJALEN,

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 (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 78).

MEMUTUSKAN

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

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal I

1. Desa adalah Desa Bejalen.
2. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Desa.
3. Kepala Desa Bejalen 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 Bejalen;
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 Bejalen dan/atau luar Desa Bejalen yang menerima pelayanan publik.

BAB II
PENYELENGGARA
Pasal 2

- (1) Pemerintah Desa Bejalen selaku Penyelenggara pelayanan publik yang diakui secara Undang-Undang adalah termasuk Penyelenggara.
- (2) Pemerintah Desa Bejalen 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 Bejalen 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 Bejalen kepada Camat Ambarawa 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 BEJALEN
Pada Tanggal 16 Januari 2024

KEPALA DESA BEJALEN



NOWO SUGIARTO

Diundangkan di BEJALEN
pada tanggal 16 Januari 2024

SEKRETARIS DESA BEJALEN


RINA FATKHIYATI

BERITA DESA BEJALEN KECAMATAN AMBARAWA TAHUN 2024 NOMOR 5